



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Gestión de almacén para incrementar la satisfacción del usuario en la
Subgerencia de Programas Sociales, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTORES:

Gaspar Olivera, Ramses Martin (ORCID: 0000-0002-0957-1593)

Valverde Celestino, Stefany Anabel (ORCID:0000-0001-9614-9966)

ASESORES:

Dr. Vega Huincho, Fernando (ORCID: 0000-0003-0320-5258)

Mg. Bruno Romero, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0003-4637-4115)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

HUARAZ – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a nuestros padres por apoyarnos en todo momento y por ser nuestro motivo de superación.

A nuestros asesores, los Ingenieros Alberto Carlos Bruno Romero y Fernando Vega Huincho por guiarnos y apoyarnos durante el desarrollo de esta investigación.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo por ser la responsable de nuestra formación académica y a la plana docente por todas las enseñanzas y conocimientos brindados.

A la Subgerencia de Programas Sociales por brindarnos toda la información y disposición necesaria para la elaboración de este trabajo de investigación.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores



Nosotros, Gaspar Olivera Ramses Martin y Valverde Celestino Stefany Anabel, egresados de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo Sede Huaraz, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Tesis titulado: "Gestión de almacen para incrementar la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales, Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019",

es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que el Trabajo de Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha,

Apellidos y Nombres del Autor	
Gaspar Olivera Ramses Martin	
DNI: 76028781	Firma 
ORCID: 0000-0002-0957-1593	
Apellidos y Nombres del Autor	
Valverde Celestino Stefany Anabel	
DNI: 75865280	Firma 
ORCID: 0000-0003-0320-5258	



ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
Índice de tablas	vii
índice de figuras.....	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	39
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	39
2.2. Operacionalización de variables	40
2.3. Población y muestra.....	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.5. Procedimiento.....	45
2.6. Métodos de análisis de datos	49
2.7. Aspectos éticos	50
III. RESULTADOS.....	51
3.1. Resultado del objetivo específico 1	51
3.2. Resultado del objetivo específico 2	55
3.3. Resultado del objetivo específico 3	57
3.4. Resultado del objetivo específico 4	58
3.5. Resultado del objetivo general	59
IV. DISCUSIÓN	66
V. CONCLUSIONES	70
VI. RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS	72
ANEXOS.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Resumen de pedidos entregados del PVL</i>	53
Tabla 2. <i>Resumen de pedidos entregados PCA</i>	53
Tabla 3. <i>Resultado de la evaluación 5's antes de la implementación</i>	54
Tabla 4. <i>Resultados de la satisfacción del usuario del PVL antes de la implementación</i>	54
Tabla 5. <i>Resultados de la satisfacción del usuario del PCA antes de la implementación</i>	55
Tabla 6. <i>Resultados de la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Programas Sociales antes de la implementación</i>	55
Tabla 7. <i>Resultados de la evaluación 5's antes de la implementación</i>	57
Tabla 8. <i>Resultados de la evaluación del almacenamiento antes y después de la implementación</i>	58
Tabla 9. <i>Resultados de la evaluación de la distribución antes y después de la implementación</i> 59	
Tabla 10. <i>Resultados de la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Programas Sociales después de la implementación</i>	60
Tabla 11. <i>Prueba de normalidad para la Satisfacción del Usuario</i>	61
Tabla 12. <i>Estadísticos de la Prueba T de Student</i>	62
Tabla 13. <i>Estadísticos de la Prueba T de Student</i>	63
Tabla 14. <i>Estadísticos de la Prueba T de Student</i>	64
Tabla 15. <i>Estadísticos de la Prueba T de Student</i>	65
Tabla 16. <i>Pregunta 1</i>	105
Tabla 17. <i>Pregunta 2</i>	106
Tabla 18. <i>Pregunta 3</i>	107
Tabla 19. <i>Pregunta 4</i>	108
Tabla 20. <i>Pregunta 5</i>	109
Tabla 21. <i>Pregunta 6</i>	110
Tabla 22. <i>Pregunta 7</i>	111
Tabla 23. <i>Pregunta 8</i>	112
Tabla 24. <i>Pregunta 9</i>	113
Tabla 25. <i>Pregunta 10</i>	114
Tabla 26. <i>Pregunta 11</i>	115
Tabla 27. <i>Pregunta 12</i>	116
Tabla 28. <i>Pregunta 13</i>	117
Tabla 29. <i>Pregunta 14</i>	118
Tabla 30. <i>Pregunta 15</i>	119
Tabla 31. <i>Resumen del diagnóstico</i>	123
Tabla 32. <i>Negligencias en el proceso de almacenamiento</i>	128

Tabla 33. <i>Lote mensual de productos del PLV</i>	128
Tabla 34. <i>Lote trimestral de productos del PCA</i>	128
Tabla 35. <i>Hechos observados en el proceso de distribución</i>	130
Tabla 36. <i>Resultados de la satisfacción del usuario del PVL después de la implementación</i> ...	132
Tabla 37. <i>Resultados de la satisfacción del usuario del PCA después de la implementación</i> ..	132
Tabla 38. <i>Resultados de los pedidos entregados del PVL antes y después de la implementación</i>	133
Tabla 39. <i>Resultados de los pedidos entregados del PCA antes y después de la implementación</i>	134
Tabla 40. <i>Datos agrupados de la dimensión cumplimiento antes de la implementación</i>	135
Tabla 41. <i>Datos agrupados de la dimensión cumplimiento después de la implementación</i>	136
Tabla 42. <i>Resultados de la dimensión cumplimiento antes y después de la implementación</i>	137
Tabla 43. <i>Datos agrupados de la dimensión calidad de servicio antes de la implementación</i> .	138
Tabla 44. <i>Datos agrupados de la dimensión calidad de servicio después de la implementación</i>	139
Tabla 45. <i>Resultados de la dimensión calidad de servicio antes y después de la implementación</i>	140
Tabla 46. <i>Resumen de los resultados de las dimensiones de la gestión de almacén antes y después de la implementación</i>	140

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Pregunta 1.</i>	105
<i>Figura 2. Pregunta 2.</i>	106
<i>Figura 3. Pregunta 3.</i>	107
<i>Figura 4. Pregunta 4.</i>	108
<i>Figura 5. Pregunta 5.</i>	109
<i>Figura 6. Pregunta 6.</i>	110
<i>Figura 7. Pregunta 7.</i>	111
<i>Figura 8. Pregunta 8.</i>	112
<i>Figura 9. Pregunta 9.</i>	113
<i>Figura 10. Pregunta 10.</i>	114
<i>Figura 11. Pregunta 11.</i>	115
<i>Figura 12. Pregunta 12.</i>	116
<i>Figura 13. Pregunta 13.</i>	117
<i>Figura 14. Pregunta 14.</i>	118
<i>Figura 15. Pregunta 15.</i>	119
<i>Figura 16. Balanza y montacarga en mal estado.</i>	120
<i>Figura 17. Productos apilados incorrectamente.</i>	120
<i>Figura 18. Productos sin identificación.</i>	121
<i>Figura 19. Mayas antiplagas rotas, falta de iluminación, mala ubicación del termómetro.</i>	121
<i>Figura 20. Falta de orden y limpieza del almacén.</i>	122
<i>Figura 21. Antes de la implementación del Seiri (Clasificación).</i>	124
<i>Figura 22. Después de la implementación del Seiri (Clasificación).</i>	124
<i>Figura 23. Antes de la implementación del Seiton (Orden).</i>	125
<i>Figura 24. Después de la implementación del Seiton (Orden).</i>	125
<i>Figura 25. Antes de la implementación del Seiso (Limpieza).</i>	126
<i>Figura 26. Después de la implementación del Seiso (Limpieza).</i>	126
<i>Figura 27. Reunión con la Dirección.</i>	127
<i>Figura 28. Proceso de almacenamiento antes de la implementación de la herramienta de mejora.</i>	129
<i>Figura 29. Proceso de almacenamiento después de la implementación de la herramienta de mejora.</i>	129
<i>Figura 30. Proceso de distribución antes de la implementación de la herramienta de mejora. .</i>	130
<i>Figura 31. Proceso de distribución después de la implementación de la herramienta de mejora.</i>	131
<i>Figura 32. Resultados de los pedidos entregados del PVL (antes y después).</i>	133

<i>Figura 33.</i> Resultados de los pedidos entregados del PCA (antes y después).	134
<i>Figura 34.</i> Datos agrupados de la dimensión cumplimiento antes de la implementación.	135
<i>Figura 35.</i> Datos agrupados de la dimensión cumplimiento después de la implementación. ...	136
<i>Figura 36.</i> Datos agrupados de la dimensión calidad de servicio antes de la implementación.	138
<i>Figura 37.</i> Datos agrupados de la dimensión calidad de servicio después de la implementación.	139

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como problema general, de qué manera la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el año 2019; el cual tuvo como objetivo general, determinar en qué medida la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz; y como hipótesis, si la gestión de almacén incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz.

Fue de tipo aplicada, con diseño experimental de tipo pre - experimental, en la que se tomó como población a la cantidad de beneficiarios de la Subgerencia de Programas Sociales, los cuales fueron 122 usuarios, y la muestra fue conformada por 93 usuarios del PVL y PCA. Los instrumentos utilizados fueron, la encuesta estructurada por 15 ítems, el checklist conformado por 42 ítems, ambos bajo la escala Likert y la hoja de reclamos de la Municipalidad Provincial de Huaraz.

Se obtuvo como conclusión general que, la gestión de almacén incrementó la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales en un 22,60%; y como conclusiones específicas que, al realizar el diagnóstico se determinó que, antes de aplicar el tratamiento, la media de la satisfacción de los usuarios se encontraba en un 69,90%; la implementación de la herramienta de mejora se incrementó en un 67,00%; el proceso de almacenamiento se incrementó en un 35,00% y finalmente el proceso de distribución se incrementó en un 50,00%.

Palabras clave: Gestión de almacén, satisfacción, herramienta de mejora, cumplimiento, calidad de servicio.

ABSTRACT

The present research work, had as a general problem, how warehouse management will increase user satisfaction in the Sub-management of Social Programs of the Provincial Municipality of Huaraz in 2019; which had as its general objective, to determine the extent to which warehouse management will increase user satisfaction in the Sub-Management of Social Programs of the Provincial Municipality of Huaraz; and as a hypothesis, if warehouse management increases user satisfaction in the Sub-Management of Social Programs of the Provincial Municipality of Huaraz.

It was of applied type, with experimental design of pre-experimental type, in which the number of beneficiaries of the Sub-Management of Social Programs, which were 122 users, was taken as a population, and the sample was made up of 93 users of the PVL and PCA. The instruments used were, the survey structured by 15 items, the checklist consisting of 42 items, both under the Likert scale and the claims sheet of the Provincial Municipality of Huaraz.

It was obtained as a general conclusion that, warehouse management increased user satisfaction in the Subgerencia of Social Programs by 22.60%; and as specific conclusions that, in making the diagnosis, it was determined that, before treatment was applied, the average user satisfaction was 69.90%; implementation of the improvement tool increased by 67.00%; the storage process increased by 35.00% and eventually the distribution process increased by 50.00%.

Keywords: Warehouse management, satisfaction, improvement tool, compliance, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

Realidad problemática, en los últimos años la evolución de la gestión de almacenes está siendo muy dominante, pasando de ser una zona donde guardar mercancías, casi de cualquier manera, a ser un punto básico en el servicio al cliente, las razones de este cambio son muchas, entre ellos podemos destacar la propia evolución de la demanda y la oferta, o la necesidad de evolucionar en la flexibilidad tanto en la capacidad de almacenamiento como en la de los recursos inevitables para realizar los procesos operativos en los mismos.

A nivel internacional; ante esta evolución invariable de la función de almacén, hay muchas empresas que todavía siguen en una situación anterior y sobre todo en consecuencia de la realidad de la crisis económica actual. Como es el caso de las décadas de 1950 y 1960, con el aumento de los costos, se desarrollaron diferentes medios mecánicos para reducir aun más la utilización de mano de obra y mejorar el flujo de artículos y productos dentro del almacén. Para la mayoría de almacenes, esta modalidad pasó a ser más utilizada con el uso de máquinas para movilizar los pallets, también se produjeron otro tipo inversiones en cuanto a los equipos mecánicos, como la constitución de cintas transportadoras y métodos para sujetar automáticamente las cargas a los pallets; cada una de estas técnicas produjo un aumento en la eficiencia de los almacenes. Generalmente, los almacenes más eficientes son los que logran recibir la mayor cantidad de insumos o productos por metro cuadrado de espacio disponible y los que disminuyen costos como los de calefacción, refrigeración, mantenimiento y administración. Sin embargo, la relación entre el producto, el equipo del almacén y las políticas de la empresa, solamente en muy raras ocasiones, puede que ejecute la colocación de stocks de forma más fácil. En cuanto al almacenamiento en pilas simples, este tipo de disposición tiene una doble ventaja: en primer lugar, ser económico de instalar, ya que solo demanda el uso de un equipo muy elemental, y en segundo lugar, este utilizará el espacio predestinado a almacenar. Inevitablemente, al producirse el mayor peso sobre las reservas ubicadas en la parte más baja, este tipo de almacenaje puede causar algunos desperfectos. Como es difícil llegar a las cajas más bajas de la pila, no se reduce la cantidad de stocks antiguos en el almacén. La forma en que se apile puede impedir que los trabajadores del almacén lleguen a almacenar el máximo número posible de productos; ya que si es aún más alto hasta cierto punto (alrededor de 7

metros) el sistema se hace inseguro y delicado. Por estas razones, la mayoría de las empresas comerciales optan por algún tipo de sistemas de estanterías. Los pallets o unidades almacenadas se instalan en el almacén, una serie de rejillas hasta el máximo de altura posible, superando de esta forma varios de los problemas de pilas simples.

A nivel nacional, con respecto al gobierno central, los gobiernos regionales y gobiernos locales se componen en los principales compradores de bienes, servicios y obras en la economía nacional. Estas operaciones son de interés público y privado; que exhiben a dichos procesos a un conjunto de riesgos afectados de controles internos defectuosos. El control interno, es el mecanismo clave en el buen cometido de los procesos de almacenamiento, que accede generar indicadores de eficiencia, eficacia y economía. El control gubernamental consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, este control pesquiza que los recursos públicos se usen con eficiencia, eficacia, transparencia y economía; que la gestión pública se ejecute de acuerdo a las normas legales, los lineamientos de política y los planes de acción. El sistema Nacional de Control es descentralizado ya que en cada municipalidad debe existir un órgano de control institucional que depende claramente de la Contraloría General de la República, sin embargo, esto no sucede en un gran número de municipalidades distritales. Los gobiernos locales tienen hoy en día un gran compromiso de promover el desarrollo local, porque son las instituciones más próximas a la población, razón por la cual conocen la situación y la problemática existente en su jurisdicción, ellos tienen un mayor presupuesto consecuencia del crecimiento económico en el Perú; sin embargo, sorprendentemente no están ligados a las necesidades esenciales y básicas de las localidades, debido a que la ejecución de los gastos es empleada de manera incorrecta, existen numerosos inconvenientes, burocracia y obstáculos en cuanto a los procedimientos de los trámites, los activos se apropian en ejercicios no beneficiosos, lo que representa que, ese control interno no está cumpliendo con su función de prevenir y controlar la gestión gubernamental, para el eficiente y transparente manejo de los recursos. Para lo que es la gestión de almacén, es un factor urgente para las organizaciones, pero también para las entidades estatales. Dentro del sistema logístico, la gestión de almacén se expresa como uno de sus procedimientos clave esenciales. De hecho, de él depende vigorosamente que la entidad tenga capacidad para desempeñar los niveles de servicio que se brinda a los ciudadanos, ya sea por parte del trabajo para programas, obras públicas de construcción, comedores populares, etc.

En la gestión de almacén, generalmente existen algunas deficiencias operativas relacionadas con el movimiento diario, por ejemplo, la recolección o recepción, almacenamiento, preparación o disposición de pedidos y finalmente el despacho o envío de los mismos; los especialistas que se ocupan de la gestión administrativa, tienen el compromiso de crear las mejores condiciones laborales para su personal. Es por ello que, el estado de su entorno es urgente para mantener todo en perfecto estado, a fin de garantizar que los objetivos y diligencias del sector público se cumplan de la manera mucho más ideal posible.

A nivel local como es en el caso de la Municipalidad Provincial de Huaraz, cuya entidad se encarga de atender la prosperidad de la región, así como la de algunos focos poblados y asentamientos humanos, intentando mantener en control la seguridad, construcción de la población de Huaraz; Esta Entidad tiene diferentes problemas en cuanto a la infraestructura de su entorno laboral, así como en diferentes perspectivas donde trabaja el personal; como es el caso de la instancia donde se almacenan los alimentos e insumos. Este problema se debe quizás a la incorrecta administración de los jefes de la Entidad, ya que estos, no se deciden por las opciones adecuadas y correctas a la hora de situar las posiciones laborales y usualmente tienen ciertos favoritismos con el grado de los puestos, descuidando totalmente otros puestos que también tienen mucha importancia en la fluctuación de la Entidad. Una de las instancias de desinterés y abandono con respecto a la Municipalidad Provincial de Huaraz es la región de la Subgerencia de Programas Sociales, la cual se encarga de gestionar, dirigir, fiscalizar y asesorar los Programas de Complemento Alimentario, Vaso de Leche, Comedores Populares, también, Autogestionarios, Programa Complementario y SISFOH; todos estos programas están enfocados a la población en peligro y vulnerabilidad según las normas actuales. La Subgerencia de Programas Sociales depende práctica y progresivamente de la Gerencia de Desarrollo Social y se rige por una autoridad que le asigna la Resolución de la Alcaldía vigente. Esta Subgerencia cuenta con un almacén, el cual tiene una función significativa, ya que esta área es la encargada de gestionar y supervisar los traslados de alimentos a los Programas Sociales respectivos, por lo que las condiciones de los alimentos deben ser las más adecuadas, así como también las condiciones del almacén, debe ser el más ideal concebible para evitar un deterioro y desmoronamiento de estos alimentos. En dicho almacén se almacenan y mantienen productos como: leche, avena, quinua, frijoles, arroz, granos, menestras, conservas de

pescado o caballa, aceite, entre diferentes alimentos; estos son regulados por el jefe asociado de dicha área y además por el responsable del Programa Vaso de Leche (PVL), que está integrado por Comités y por el responsable del Programa de Complementación Alimentaria (PCA), que está integrado por los Comedores populares; de los cuales se controlan las entradas y salidas de estos alimentos dirigidos a dichos grupos beneficiarios, para cumplir con las entregas respectivas. El almacén cuenta con un administrador y personal de atención y apoyo para este sector, quienes son los encargados de mantener en óptimas condiciones el almacén, así como de racionar y trasladar los alimentos; ahora hay una variedad de problemas, que se explicarán a continuación: los encargados de dicha área no están capacitados para mantener el almacén apropiadamente, debido a que no se realiza un buen reclutamiento del personal y en el caso del ingreso de nuevos trabajadores no se supervisa si estos poseen las capacidades para desarrollarse en su puesto de trabajo, al no poseer estas capacidades estos no realizan los procesos de recepción, almacenamiento y distribución adecuadamente, ya que al existir dentro del almacén técnicas de cargamento, apilamiento y despacho donde se detallan las correctas posturas de carga para evitar problemas de salud a corto, mediano y largo plazo, estos encargados de dicho almacén las ignoran con totalidad, la cual la encargada de la Sub Gerencia de Programas Sociales comentó que uno de los encargados se lesionó la espalda y es por ello que, el almacenero tiene problemas de salud y en ciertas ocasiones se niega a cooperar, provocando un descuido en el orden, ubicación, transporte y entrega de alimentos, esto provoca un montón de decepción e insatisfacción con respecto a los usuarios beneficiarios, ya que en algunas veces se les hace entrega de las raciones incompletas y en tiempos inoportunos, llevando a posteriores quejas las cuales son emitidas por las presidentas de cada Comité y Comedor Popular respectivo, ya que las beneficiarias solo tienen la potestad de realizar sus reclamos y quejas mediante su representante. Cabe detallar que ambos almaceneros al desconocer las correctas técnicas de carga, apilamiento y despacho que se explicó anteriormente, estos al momento de cargar las cajas de leche utilizan movimientos bruscos causando un maltrato en dichas cajas, además en ciertas ocasiones se les corre de las manos y las cajas caen al piso, es por esta razón que algunos tarros de leche quedan abollados; también al momento de cargar los costales de avena, trigo, arroz, etc., estos al no utilizar los montacargas, los cuales están en mal estado, optan por cargar los sacos con sus propias manos, por lo que no soportan el peso que dichos costales poseen, debido a esto al bajar los costales del segundo piso

estos trabajadores arrojan dichos costales por las escaleras, ocasionando maltrato de los costales y empaques de los alimentos, es por ello que se ocasionaron muchas quejas sobre este caso, algunos ejemplos de estos se dieron en el año 2018 por los Comités Huamarin Alto, Paquisca, 28 de Julio, Pachuyacu, Ángel de la Guardia, Bellapampa Baja, Central de Hualcor, entre otros Comités que fueron a quejarse a la Sub Gerencia de Programas Sociales dejando archivadas sus quejas, donde expresaban su disconformidad con los empaques de avena en mal estado que se les entregó, la mayoría detalló que los empaques de avena estaban rotos y por ende se habían derramado, a esto se le tuvo que dar el respectivo cambio de paquete. También existió el mismo problema de empaques en mal estado, en este caso se dio con los empaques de arveja verde, quinua, arroz, frejol castilla y trigo, en la entrega a los Comedores Populares del Programa Complementación Alimentaria, en el cual los Comedores Señor de la Soledad, Hijos de María, San Martín de Porras, Los Ángeles, Cenford, Casa Don Bosco, Fray Alonso Sánchez, Juan Pablo Segundo, Santa Rosa, San Cayetano, San Agustín, Santa Ana, entre otros Comedores, expresaron sus inconformidades mediante quejas emitidas hacia la Sub Gerencia de Programas Sociales, donde se tomaron las medidas correctivas del asunto, reponiendo los distintos productos afectados por estas malas técnicas de parte de los trabajadores del almacén. La infraestructura del almacén no es propia de la Municipalidad Provincial de Huaraz, ya que al poseer un almacén alquilado, esta no cuenta con una buena ubicación de los servicios higiénicos, los cuales se encuentran cerca de los alimentos afectando la pulcritud de estos, además las escaleras de este local no cuenta con un tipo de piso adecuado para evitar accidentes, ni barandas de protección, como también no cuentan con los respectivos bordes de seguridad de cada escalera, dando un nivel de inseguridad medio - alto, con probabilidades de causar un accidente que atente a la salud de los trabajadores como también al estado y calidad de los alimentos; del mismo modo, dentro del almacén se puede apreciar que no cuenta con mayas anti - plagas correspondientes, debido a que los alimentos se ven expuestos a diversos tipos de insectos, esto es perjudicial para los alimentos almacenados ya que dichos insectos podrían contraer epidemias, lo cual indica un peligro para la salud de los consumidores. Este problema ha presentado quejas al respecto tanto en el Vaso de Leche como en los Comedores Populares; un caso que se presentó en el año 2018 de la antigua gestión fue que un beneficiario del Comedor Popular San Agustín encontró un tipo de bicho dentro del empaque de trigo, en las mismas condiciones un beneficiario del Comedor Popular Fray Alonso encontró su

empaque de trigo, este caso fue ostentado en el presente año, el cual en el primer caso no se llegó a tomar las acciones al caso, pero en la segunda se llegó a realizar el cambio; otros casos que se presentaron en el año 2018 fueron los de los Comités Rio Seco y Maravilla 1 Macashca, que reportaron un tipo de bicho dentro del empaque de avena, los cuales también fueron cambiados. Dentro del almacén no hay ningún tipo de señalización que indique los nombres de cada uno de los alimentos en cada segmento, ampliando el tiempo en el proceso de repartición de alimentos e insumos, provocando una demora considerable a cada beneficiario que llega al almacén a recibir sus productos. Dentro del almacén existe una mala iluminación dificultando así la manipulación de los alimentos, además la ventilación se da mediante ventiladores pequeños el cual no es suficiente para conservar los alimentos que son propensos a deteriorarse con rapidez; las distancias de separación entre cada tipo de alimento es incorrecta, ya que existen alimentos de diferentes características y tipo de conservación junto a otros alimentos cuyas características de conservación son totalmente diferentes a las anteriores, causando una confusión al personal que labora dentro del almacén, ya que todos los alimentos están aglomerados produciendo una dificultad en la movilidad de estos. No se cuenta con una buena estiba dentro del lugar de trabajo, un claro ejemplo, es que las cajas de leche, aceite y conservas de pescado se encuentran una debajo de la otra en grandes cantidades, sin importarles la cantidad mínima o máxima que deben colocar para evitar que los productos se puedan aplastar o maltratar, debido a esta mala práctica por parte del personal del almacén se produjeron muchas quejas de 10 Comités beneficiarios, como fue el Comité Paquisca, Ángel de la Guarda, Ichoca, Virgen de las Mercedes, Pariac, Central de Hualcor, Bellapampa Baja, Villa Progreso y Santa Cruz, que expresaron que los tarros recibidos estaban abollados y maltratados, en la que algunos fueron cambiados y a otros no se les tomó la atención debida. No solamente estos problemas se dan por una mala estiba, sino también se dan por el mal uso y mantenimiento de las herramientas y equipos que intervienen en la manipulación de los alimentos, en el caso de las balanzas y carretillas, estas no existen en cantidades requeridas por el personal, no reciben un mantenimiento adecuado y no son cambiadas en un lapso de tiempo, haciendo que en el momento del pesado de los productos las balanzas marquen una cantidad inexacta y al momento de cargar las cajas con grandes cantidades de productos, las carretillas están en malas condiciones para que dichos productos sean trasladados y al momento de bajar las cajas de la superficie, las escaleras están indispuestas, ya sea algunas sin equilibrio u otras malogradas, provocando un

posible accidente por parte del personal o pérdidas de los alimentos. Así mismo el uso de los implementos de protección para la manipulación de los alimentos es escaso, pues no existe una norma clara establecida en el almacén que especifique el uso obligatorio de las dichas vestimentas, ya que los productos están expuestos a contaminarse. Además, no menos importante es que la ubicación del almacén se encuentra muy alejada de la oficina de atención, dificultando la distribución de los alimentos y generando entregas a destiempo de los pedidos requeridos por los Comités, causando incomodidad e insatisfacción por parte de los beneficiarios ya que estos esperan la llegada de los alimentos de manera oportuna. Para finalizar el almacén no tiene un control muy estricto en cuanto a sus procesos, razón por la cual han existido quejas y reclamos que presentaron los beneficiarios que recibieron estos alimentos, afirmando que algunos estaban en mal estado, como es el caso de las conservas de atún, donde 6 Comedores Populares como Casa Don Bosco, Santa Rosa, San José Obrero, Santa Rosa de Lima y Señor de la Soledad presentaron sus quejas, haciendo mención de que se les había hecho entrega de filetes de conserva de caballa en aceite vegetal en mal estado, también se produjeron quejas con respecto a las raciones incompletas, en la que 23 Comités del Vaso de Leche como Pariac, Villa Progreso, Huamarin Alto, Ichoca, Paquisca, Jancu, Pachuyacu, San Antonio, Villasol, Río Seco, entre otros y 16 Comedores Populares como Fray Alonso Sánchez, Juan Pablo Segundo, Santa Rosa de Lima, San Cayetano, Sagrado Corazón de Jesús – Purush, Santa Ana, Virgen Belenita, entre otros presentaron estos problemas; de igual manera sucedió con las quejas con respecto a los empaques en mal estado o tarros de leche abollados que ya se detalló anteriormente. Todos estos problemas que son redactados en las hojas de reclamaciones de la Municipalidad, ya sea por parte de los Comités del Programa Vaso de Leche (PVL) o de los Comedores Populares del Programa Complementación Alimentaria (PCA). En los resultados obtenidos al realizar el Diagrama de Pareto, la mayor fuente de quejas se da por las raciones incompletas, mostrando 40 quejas, el cual representa el 49% de todas las quejas. En dichos resultados, el 87% de todas las quejas realizadas provienen de las dos primeras categorías que son raciones incompletas y empaques o tarros en mal estado y más del 90% de las quejas provienen de las 3 primeras categorías. Es notable la insatisfacción de los beneficiarios de los Programas Sociales respectivos, por lo que en el presente trabajo de investigación se mejorará la gestión de almacén de la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, para incrementar la satisfacción de los pobladores beneficiarios y tratar de ayudar a la

Subgerencia a brindar alimentos de calidad para los usuarios y disminuir o eliminar posteriormente las quejas y reclamos que se presentan en la actualidad.

Antecedentes Internacionales: Olivares (2009), en su tesis titulada: “Implantación de un Sistema de Gestión de Almacenes y diseño de un almacén”, de la Universidad Carlos III de Madrid. Su objetivo principal fue atender y solucionar los obstáculos y problemas que ocurrían dentro del área de logística dando ventajas, de manera similar con el plan del nuevo almacén, se propuso hacer frente al desarrollo consiguiente de la empresa. El resultado que logró fue reconocer los diversos problemas de la organización, por ejemplo, las incorrectas instalaciones en el almacén, baja calidad de servicio, de esta manera la baja rentabilidad, robos de los productos presentados por el personal y operarios de la empresa, gastos vehiculares de transporte extremadamente altos y problemas en la administración gerencial; para ocuparse de cada uno de estos problemas, diseñó otro almacén para construir límites en cuanto a espacio, actualizó un sistema de gestión de almacenes utilizando identificaciones estandarizadas (códigos de barra) y repetición de radio (radiofrecuencia) para mantenerse informado sobre la trazabilidad del producto desde el ciclo de recepción hasta su venta al cliente, rediseñó los ciclos con sus planes de controles respectivos, así como el sistema de distribución para la disposición fija de cargas y rutas, actualizó otro plan de recursos empresariales (ERP) y automatizó el ciclo de almacenamiento. El autor concluyó que, el gasto del nuevo establecimiento de almacén tuvo un beneficio de 353.060 euros por año, ya que al ser automatizado, se eliminó el gasto de contratar a un administrador de logística, cuyo costo era de 540.000 euros por año, se amplió la eficiencia consiguiendo como productividad 258.500 euros por año, los gastos de soporte y alquiler de sus dispositivos disminuyeron de 7.250 a 6.475 euros por año, se mejoraron los cursos de transporte con lo que se ahorró 46.712 euros por año y finalmente se disminuyó el stock en un 10% creando una reducción de la inversión en 700.000 euros.

Hernández (2016), en su tesis titulada: “Propuesta de implementación de la herramienta de mejora continua 5’s en los almacenes de los talleres aeronáuticos de reparación en Bogotá D.C - Colombia”, de la Universidad Militar Nueva Granada de Colombia. Su objetivo principal fue controlar el correcto acopio y almacenamiento de dispositivos y suministros que interceden en el ciclo de mantenimiento en los talleres de reparación, asegurando posteriormente un apoyo resguardado a todos los clientes del transporte aéreo; el plan de esta investigación fue correlacional de tipo mixto. El resultado que

logró fue, actualizar la filosofía de las 5's para construir la adecuación del taller de mecánica, excluyendo los tiempos muertos, mejorando la calidad de los artículos y productos, disminuyendo los gastos, incrementando la seguridad y haciendo más práctica la interrelación organizacional. Ordenó y estableció los materiales, colocando cada uno en su lugar, proporcionando una búsqueda rápida; ejecutó una jornada de limpieza de hardware, instrumentos, equipos; seleccionó, eligió los materiales superfluos y organizó un programa de limpieza; actualizó tarjetas de colores para la identificación de cada parte según su estado y para su control más notable repartió deberes a cada trabajador y para mantener esa disciplina, preparó a los trabajadores para el mantenimiento constante del taller y su mejora persistente. El autor concluyó que, al plasmar el pre - test a los trabajadores sobre la información de la metodología 5's, se adquirió un nivel de 18% y después de la preparación propuesta, dio un nivel de 56%, lo que demuestra la ventaja, el interés y compromiso de los colaboradores con la mejora del taller, tomó tiempos para la búsqueda de equipos y herramientas, en el caso principal el responsable del almacén tardaba 900 segundos, sin embargo luego de la aplicación este tiempo se redujo a 180 segundos, la calidad de los dispositivos se expandió en 36%, ya que ejecutó la trazabilidad de este y finalmente se hizo un examen de los marcadores de las 5's, donde en un principio había un nivel del 41% y debido a la señalización de cada zona para el área de cada dispositivo, la limpieza del almacén, la estandarización de los ciclos, la preparación, estas tasas mejoraron en un 63%, concluyó que el uso de la técnica de las 5's fue excepcionalmente importante para el taller aeronáutico.

Reyes (2014), en su tesis titulada: “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango”, de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala – Quetzaltenango. Su objetivo fundamental fue comprobar si la calidad de servicio generaba lealtad y satisfacción del consumidor en la Asociación Share. El trabajo de investigación fue de diseño experimental, su población estuvo compuesta por el organizador de Share, su personal y un total de 200 clientes, de los cuales 100 fueron estudiados antes de la aplicación y 100 clientes después de dicha aplicación. Fueron utilizados como instrumentos de recolección de información, las boletas de opinión, entrevista al coordinador y preguntas dirigidas al personal y clientes. El resultado que logró después de la aplicación de la calidad de servicio en dicha empresa fue, que luego de la realización de las capacitaciones a los colaboradores, estos se identificaron mucho más con la empresa y ayudó a que reconozcan sus debilidades

con respecto a la atención al cliente; en la actualidad se brinda un buen servicio al cliente aplicando todo lo aprendido en las capacitaciones, como son los procedimientos para la atención adecuada a los clientes, los servicios se brindan con valor agregado, como son el ofrecimiento de bebidas y acompañamiento; implementó un buzón de sugerencias, el cual se usa para que los clientes puedan recibir una atención excepcional al momento de la evaluación de todas las quejas y reclamos depositados en el buzón. El autor concluyó que, los ángulos identificados con la satisfacción y cumplimiento de la calidad de servicio fueron satisfactorios en cuanto a la preparación de los asociados con 68%, las construcciones u oficinas de la organización con 79%, orden y limpieza con 75%, datos proporcionados de manera adecuada con 60%; de ese modo, confirmó que la calidad de servicio incrementa la satisfacción de los clientes de la organización Share, ya que antes los clientes valoraban la calidad en un 72% y después de la preparación, se expandió al 95%.

Ortiz (2012), en su tesis titulada: “Estudio de la satisfacción al cliente en el marco de una empresa de transporte terrestre dentro de la Comunidad Andina específicamente Ecuador, Colombia y Perú”, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Su objetivo principal fue planificar una tarea para expandir la satisfacción del consumidor en una organización de carga terrestre en la Comunidad Andina. El resultado que logró fue el siguiente, después de dirigir las reseñas de clientes en las 3 naciones, vio en los resultados una diferencia de 39% de decepción e insatisfacción, lo que motivó al estudio de estrategias para mejorar este problema; para la elección de un sistema, consideró los propósitos del efecto sobre las organizaciones serias y competitivas, tomó reglas de evaluación, por ejemplo, gravedad, influencia, riesgo, tiempo de ejecución total, posibilidad e imprevisibilidad de la aplicación de la decisión; la filosofía elegida fue la calidad de servicio al cliente, ya que este punto de vista era el más significativo y adecuado para ampliar la satisfacción. Implementó la calidad de servicio a través de un plan de servicios, investigó cuáles eran los deseos de los clientes y distinguió las regiones críticas del área de servicios, que eran esencialmente la ausencia de datos genuinos y honestos sobre sus cargos y estrategias; para lo cual creó principios, su acuerdo de calidad y renovó tareas. El autor llegó a la conclusión que, aplicado la estrategia de la calidad de servicio de la organización que estaba entre las tres naciones, provocó una abatimiento en la decepción de los clientes en un 30%, los reclamos disminuyeron en un 24%, ampliando la cantidad de clientes que eran de 293 y en la

actualidad son 327 clientes entre las 3 naciones, sus ventas se expandieron en un 30%, teniendo como clientes firmes el 60%.

Martínez (2005), en su tesis titulada: “Diseño, implementación, evaluación y control de un modelo de calidad para incrementar la satisfacción de los clientes”, de la Universidad Tecnológica de la Mixteca de México. Su objetivo principal fue la formación de un modelo de calidad de servicio para la mejora continua, para fidelizar al consumidor, e incrementar la satisfacción de estos. Su diseño de investigación se basó en la elaboración de cuestionarios y entrevistas directas, su población fueron los clientes del Hotel Valladolid y su muestra fue de 356 clientes, los instrumentos que se usaron fueron los cuestionarios y las 75 entrevistas. El resultado que logró después de la realización del cuestionario y la entrevista fue el siguiente: para la evaluación de la satisfacción de los clientes, identificó las causas de la insatisfacción de estos, los cuales eran la mala estructura de su personal, ya que no contaban con la cantidad suficiente; la falta de capacitaciones a los trabajadores, los materiales usados para el aseo de cada habitación no eran los adecuados, los procedimientos de lavandería no eran los indicados, no tomaban importancia en la cultura de seguridad en cuanto a las máquinas secadoras y calderas, no poseía un buen clima laboral. Para lo cual elaboró dos Manuales, uno para la organización y el otro para los procedimientos que incluía la orientación al cliente, la innovación continua de acuerdo a las normas ANSI e ISO 9000 y realizó capacitaciones al personal para su mayor motivación e eficiencia en los procesos. Concluyó que, los aspectos relacionados a la satisfacción de los clientes en el hotel mejoraron significativamente; con respecto al personal de recepción, antes de la aplicación había un nivel de 78.57% y después de la aplicación mejoró a 96.43%, en cuanto al personal (recamareras) se mejoró de un 46.91% a un 92.86%, el personal de lavandería mejoró de un 14.29% a un 100%, en el proceso de recepción se mejoró de un 57.14% a un 100%, las instalaciones mejoraron de un 28.57% a un 82.14% y finalmente los mobiliarios mejoraron de un 14.29% a un 96.43%; afirmó que la aplicación del modelo de calidad de servicio mejoró esencialmente mejoró la lealtad y satisfacción de los consumidores en el Hotel Valladolid.

Antecedentes Nacionales: Ariluz (2018), en su tesis titulada: "Aplicación de la Gestión de Almacenes para incrementar la satisfacción del cliente en el almacén de la empresa SCORPIO GROUP S.A., Cercado de Lima, 2018", de la Universidad César Vallejo de Lima. Su objetivo general fue determinar cómo la aplicación de la gestión de almacenes

incrementa la satisfacción del consumidor en el almacén de la empresa SCORPIO GROUP S.A. Cuyo diseño de investigación fue experimental de tipo cuasi – experimental con una metodología cuantitativa de grado longitudinal; el tipo de investigación que utilizó fue aplicativo de nivel descriptivo - explicativo. Su población fueron los jornaleros y los ciclos utilizados para la atención de los clientes en un tiempo de evaluación pasado de 12 semanas y de igual manera para su evaluación resultante; los instrumentos utilizados fueron las hojas de surtido de información. El resultado que logró fue el uso de la técnica de las 5's para complementar la gestión de almacén en dicha empresa, ayudando a mantener el control y la circulación de las regiones de la organización, de modo que se pueda lograr el objetivo de aumentar la satisfacción y lealtad del consumidor, primero reconoció las cuestiones de raíz de cada área, en ese momento elaboró el cronograma de ejercicios a realizar, en esta línea se buscó avanzar y mejorar la forma en que funciona la organización; razonó por la cual el autor llegó a la conclusión que, antes de la ejecución de la gestión de almacén, el nivel de satisfacción, lealtad del consumidor era del 62.17% y luego de la ejecución se expandió al 93.33%, lo que indicó una expansión del 31.16%, de igual manera la fiabilidad antes de la ejecución tenía un nivel del 71.25% y luego de la ejecución adquirió un nivel de 96.08%, posteriormente expandiéndose la fiabilidad en un 24.83%, de igual manera se observó un incremento sumamente notable en el componente capacidad de respuesta, cuya tasa antes del tratamiento fue de 87.33% y luego de dicho tratamiento obtuvo un nivel de 97.08% , por lo que hubo una mejora del 9,75%.

López y Meza (2017), en su tesis titulada: “Aplicación del modelo de gestión por procesos en la Gestión del Almacén de Negociaciones Palca E.I.R.L. Lima - 2014”, de la Universidad Nacional del Centro del Perú de Huancayo. Los autores propusieron como objetivo general, establecer el impacto de la ejecución del modelo de gestión de procesos en la gestión de almacén de Negociaciones Palca E.I.R.L. Cuyo diseño de investigación fue experimental de tipo cuasi – experimental y el tipo de investigación fue aplicada. Su población fue el personal del sector de almacén, siendo un agregado de 12 especialistas; utilizaron el cuestionario como instrumento, esto se completó con la escala Likert que tenía 28 proposiciones. El resultado que lograron fue, el uso de la estrategia PDCA, en la fase principal de planeación descubrieron cuellos de botella en las temporadas de búsqueda de los productos y mercaderías, debido a su incorrecta circulación en la distribución; en la etapa posterior, que era la de hacer, caracterizaron el

plan de actividades, reconociendo los problemas, su origen raíz y los movimientos que debían realizarse, quién planeaba ejecutarlo y cuándo; en la tercera etapa verificaron si la propuesta de mejora se había ejecutado suficientemente, por último, en la última etapa, normalizaron los ciclos con el debido desarrollo. Los autores concluyeron que, antes de la ejecución del modelo de gestión de almacenes elaborado por ciclos, se encontraron problemas con las aptitudes de los trabajadores y con los inventarios de dicho sector; dentro del rango adecuado encontraron los procesos efectuados para el almacenamiento y la administración dada al cliente; luego del uso de la estrategia PDCA, mejoraron en 5 ángulos, uno de ellos la confiabilidad del stock que se expandió del 94% al 99%, la utilización del espacio del centro de distribución mejoró de la mitad al 80%, las unidades expedidas por trabajador se expandió de 12000 unidades a 15000 unidades mensuales, la rotación de existencias mejoró de 67% a 80%, finalmente los gastos por unidad almacenada disminuyeron de 120 soles a 80 soles.

Yauris (2017), en su tesis titulada: “Gestión de Almacén para mejorar el nivel de servicio al cliente de la empresa Supply Chain Managent – Central RM09 – Ate, 2017”, de la Universidad César Vallejo de Lima. Su objetivo general fue establecer si la gestión de almacén aporta consecuencias de mejora en el grado de atención al cliente en la organización Supply Chain Managent. El plan de investigación que utilizó fue cuasi - experimental, teniendo como aplicativa el tipo de investigación, de enfoque cuantitativo. Su población comprendía un período de tiempo de 12 semanas antes de la ejecución de la gestión de almacén y 12 semanas después de la ejecución. Los instrumentos utilizados para el surtido de información fueron hojas de registro y cámaras. El resultado logrado a raíz de la disección de los problemas de la organización, en el que descubrieron problemas en la recepción, almacenamiento y recolección; En cuanto a la recepción, a la hora de la recepción de la mercancía de los proveedores, la central no tenía información sobre qué proveedores estaban llegando, ni qué cantidad se estaba despachando, por lo que modificó un plan establecido para cada proveedor según lo indicado por el volumen de productos que todos los proveedores expendía, mejoró consecuentemente el ciclo de recepción; en cuanto al ciclo de almacenamiento, el tema dependía de la disminución de espacio, ya que los trabajadores necesitaban más espacio para tener la opción de ensamblar y mucho más para tener la opción de almacenar los artículos, para ello realizó un diseño de layout, en el que pudo ampliar el espacio. El autor concluyó que, el espacio del centro de almacenamiento se expandió un 11.11%, ya

que de antemano solo se podían guardar 80 paletas y luego de la disposición del diseño de layout, se pudieron colocar 90 paletas, en esta línea se mejoró un 4.46% las entregas impecables, ya que antes hubo un nivel de 94.95% y luego mejoró en 99.41%; asimismo, para el picking, aprovechó los tiempos promedio de ordenación de los pedidos, para darse cuenta del tiempo que tardaba un especialista en recoger una paleta y tener la opción de conocer el número absoluto de paletas que se podían crear durante un día, cumpliendo posteriormente la demanda de sus clientes y sobre todo que los artículos se presenten a tiempo; asimismo, aplicó el método Cross Docking para disminuir los tiempos en las entregas, ya que esto constituía al 85% de la ocupación, por otro lado, recortó a los proveedores y su elección, mejorando consecuentemente el índice de transportes a tiempo en un 33.86%. Por último, concluyó que la gestión de almacén mejoró el nivel de servicio de la organización en un 33.86%.

Alvarado (2018), en su tesis titulada: “Mejora de los procesos de atención en el área de facturación para incrementar la satisfacción del cliente de la empresa UDECH 2018”, de la Universidad César Vallejo de Trujillo. Se propuso como objetivo general mejorar los ciclos de atención en el sector de cobro y facturación para mejorar la satisfacción y fidelizar al consumidor de la organización UDECH. Para lo cual utilizó el plan de investigación pre - experimental tipo aplicativo, cuya población fueron los tres ciclos centrales de atención de la región de cobro y facturación, que fueron el suministro, financiamiento y nota de crédito; sin perjuicio de los 900 clientes de la zona comercial del año 2018; utilizó como instrumentos un cuestionario, el Diagrama de Pareto y el esquema Causa - Efecto para reconocer los problemas. El resultado que logró fue mejorar los ciclos del área de cobro y facturación a través del ciclo de Deming y la estimación de tiempos, ejecutó el enfoque de la metodología 5's para la ordenación y limpieza de dicha zona a fin de disminuir los tiempos muertos, al momento de buscar los materiales y aparatos, también descubrió cómo hacer la preparación para la asistencia al cliente, de manera similar se logró en todos los ciclos. El autor llegó a la conclusión que, luego de liderar el estudio de satisfacción en sus 5 medidas, los principales elementos tangibles estuvieron entre 19% a 11%, la fiabilidad entre 21% a 25%, capacidad de respuesta entre 22% a 18%, seguridad entre 22% al 35% por último empatía que estaba entre el 23% al 30%; certificó que la satisfacción correspondiente a sus 5 medidas fue del 46%, y luego de las mejoras en la organización la satisfacción mejoró en 27% a 19%, 26 y 31%, 33% a 31%, 27% a 46%, 27% a 35%, comparable a

sus 5 mediciones individualmente, lo cual mostró que luego de las mejoras, la satisfacción se encontró en 60%, demostrando una expansión; finalmente, logró mejoras en las medidas de financiamiento con 12.71%, nota de crédito con 36.15% y nuevo suministro con 34.32%; estas actualizaciones se hicieron gracias a la ejecución de la técnica de las 5's, capacitaciones y cambios regulatorios.

Ramírez (2016), en su tesis titulada: “Programa de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los clientes usuarios de tarjeta de crédito del Banco Falabella – Trujillo 2014”, de la Universidad Nacional de Trujillo. Su objetivo general fue, mostrar el impacto del programa de calidad de atención en la mejora de la satisfacción y el cumplimiento de los clientes de tarjetas de crédito del Banco Falabella. Su plan de investigación se asentó en el esquema pre – experimental de enfoque explicativo, su población estuvo compuesta por todos los clientes de tarjetas de crédito del Banco Falabella, por lo que la muestra estuvo constituida por 194 clientes, el instrumento que utilizó fue una encuesta para estimar la satisfacción y el cumplimiento de dichos clientes. El resultado que logró fue la implementación del programa de calidad de atención, tal que concientizó a todo el personal que se identificó con la atención del servicio, para luego capacitarlos oportunamente para que sigan el objetivo de la organización que era mejorar la satisfacción y el cumplimiento de sus clientes; por lo tanto, mejoró las dimensiones de calidad en cuanto a confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. El autor llegó a la conclusión que, se encontraron mejoras en las dimensiones anteriormente referenciados, en 72.5%, 91%, 75%, 72.5% y 60.2% individualmente; por lo tanto, concluyó que la utilización del programa de calidad del Banco Falabella impacta significativamente en la satisfacción y cumplimiento de sus clientes, ya que en la pre - prueba solo se cumplió el 43.81% de los clientes satisfechos y en la post - prueba se expandió a 74.74%, lo que indicó una disminución en el nivel de clientes decepcionados o insatisfechos, que pasó de 26.80% a 7.22%.

Masabel (2018), en su tesis titulada: “Aplicación de la Gestión de abastecimiento para incrementar la satisfacción del cliente en la empresa Drama S.R.L., Lurín, 2018”, de la Universidad César Vallejo de Lima. Su objetivo general fue, decidir en qué medida la mejora de la gestión de abastecimiento construye la satisfacción y lealtad del consumidor en la organización Drama SRL. La investigación contó con un plan experimental de tipo cuasi - experimental y simultáneamente su enfoque fue aplicado,

su población comprendió todos los pedidos otorgados a los clientes en un tiempo de 32 semanas, en las que utilizó el procedimiento de observación y como instrumento el surtido de información. Los resultados que logró fueron, ejecutó otra técnica para realizar las compras y el reorden destacó esquivar redundancia de compras y aportes faltantes, para esto preparó a los trabajadores sobre la utilización de la nueva estrategia, además evaluó la afirmación de los proveedores donde observó una mejora en la satisfacción y fidelización del consumidor. El autor concluyó que, antes del uso de las estrategias, la satisfacción y lealtad del consumidor en la organización era del 16% y luego de la ejecución se expandió al 71%, observó una mejora del 55%, de manera similar mejoró el índice de las entregas a tiempo, de manera que en el pre - test fue 47% y en el post - test se expandió a 89%, percibiendo una mejora del 42%; por último el uso de nuevas técnicas en la gestión de abastecimiento mejoró en conjunto las entregas impecables del 34% al 80%, expandiéndose en un 46%.

Teorías relacionadas al tema: La gestión de almacén es la técnica de coordinación que se encarga de la recepción y limitación de cosas o materiales dentro de un centro de distribución o almacén hasta la temporada de vuelo o transporte. Su objetivo es justificar la acción de esta etapa para convertirla en una técnica fluida. Circulación focalizada en las estructuras ejecutivas que ayudan a este emprendimiento. Estas son aplicaciones de planificación que ayudan con las tareas diarias de una comunidad de circulación. Con ellos puedes vincular los deberes, descubrir los artículos, realizar un control de stock, gestionar los datos de la comunidad de apropiación. En un principio, el sistema de jefes para centros de distribución solo tomó en consideración funcionalidades básicas en la región de control de capacidad y stock (Logistic, 2016, p. 1).

La capacidad de administración del centro de distribución depende de dos actividades fundamentales. El director comprende la protección de la naturaleza de los artículos desde el momento en que ingresan al centro de distribución hasta que dejan de ser utilizados como materiales en proceso o se venden como artículos completos. La segunda capacidad depende de mantener restablecido el registro de mercancía física con la mercancía recordada para tarjetas o carcasas electrónicas, por ejemplo, la transcripción. Transmitir un control terrible de los registros significaría la pérdida de efectivo (ESAN, 2016, p. 1).

Los objetivos de la gestión de almacén son: mejorar la calidad del producto, que es menos probable que se deteriore al minimizar las operaciones de mantenimiento; disminuir los costos generales; reducir los tiempos de proceso e incrementa la dimensión de la lealtad del consumidor al disminuir los posibles errores y episodios (Sergi, 2018, p. 20).

El objetivo principal de la gestión de almacén es satisfacer el interés en las mejores condiciones de administración, costo y calidad. Asegurar la naturaleza de la calidad de un producto, artículo o servicio es una ventaja y la disminución de los gastos permite ampliar el beneficio de la organización; De este modo, la administración del centro de distribución se encarga de tratar los métodos vitales (locales, métodos de transporte, programas de PC para ejecutivos) y de reunir los recursos humanos y presupuestarios más adecuados. Los objetivos que se logran con gran disposición en la administración del centro de distribución son: adquirir los materiales en las condiciones más adecuadas; en este sentido, se abstiene de completar la descarga, la disposición y las actividades de ajuste resultantes; reducir los costos de transporte al reunir cargas y limitar etapas y separaciones a lo largo del curso; reducir el cuidado de los costos, intentando cambiar el producto de un lugar a un número mínimo de veces; reducir las reuniones de caracterización de stock, al igual que limitar el volumen, el espacio y el número de capacidad; reducir la cantidad de modificaciones y el control de stock, haciendo que lo vital, tan simple y agradable como se podría esperar bajo las circunstancias (Escudero, 2014, p. 6).

El enfoque del almacén o el centro de distribución es el lugar donde se gestan todas las labores clave, siendo el instrumento fundamental que da sin descanso cada una de las cosas requeridas a las diversas divisiones de la asociación para que puedan terminar la mayoría de sus actividades ordinarias sin ningún problema o tipo de contratiempo (Perdiguero, 2017, p. 2).

"El centro de distribución es un lugar para artículos moderados. En el depósito, la recolección de materiales y la seguridad o la región de los artículos se realizan hasta que se utilizan o se ponen a disposición de los clientes (Castro, 2014, p. 16).

Pueden ser diversas las caracterizaciones que se pueden hacer de las tiendas según sus objetivos comerciales, la división moderna en la que tienen un lugar, las cosas que albergan, etc. En cualquier caso, con fines útiles y desde una perspectiva utilitaria., los

ordenaremos en dos grandes reuniones. Entre los tipos de almacén, se tienen: los almacenes industriales o productores, cuya misión es albergar los materiales crudos, las partes o los componentes semi acabados, que son imprescindibles para acceder a un proceso de edad específico y los almacenes comerciales de artículos terminados conectados al mercado (Anaya, 2008, p. 24).

Un centro de distribución puede considerarse como una fuente de generación, en la que hay un movimiento de las estrategias relacionadas con la acumulación de materiales, la adecuación, el cambio, de los artículos a los elementos esenciales de la empresa (recopilación, sellado, etc.), la capacidad de las cosas genuinas (región física), la seguridad de las cosas para satisfacer los pedidos de los clientes o la planta de manipulación (picking), el apilamiento de camiones (Anaya, 2008, p. 23).

El sistema de límites vitales que gestiona la recepción, el almacenamiento y el avance dentro de un enfoque de circulación como el propósito de la utilización de cualquier material, al igual que el tratamiento y la información de los datos entregados (Aidima, 2009, p. 2).

La recepción es el mejor enfoque para organizar la recopilación de productos, la descarga y la afirmación del material según se hace referencia al actualizar los registros de stock, es una técnica importante dentro de las actividades del centro de distribución, ya que depende de un grado notable en la idea del último artículo. El objetivo que una asociación debería tener en su sistema de acciones es la informatización, de todos modos, se podría confiar en que eliminará o limitará las intervenciones humanas que no amplían la estimación del componente (Asencio, 2000, p. 29).

La mayor parte de los componentes dependen de una reunión solitaria y reunida, con la excepción de los individuos que, debido a su tamaño o planes de mercado clave, deben elegir varias reuniones en diversas metodologías. El objetivo principal es dar fuerza a la oferta de materiales y materiales crudos en la sustancia con el objetivo de que las organizaciones de la asociación estén protegidas de una manera fundamental. Las asociaciones desarrollan metodologías para garantizar el reconocimiento de la acumulación de productos y su control, con esto, se esfuerzan por restringir la Amenazas y certificación: el rápido movimiento de la acción para tener la alternativa de ceder o transmitir en los términos que se han creado previamente. Entre ellos, tiene el derecho de ser referenciado: ubicar la mejor zona del enfoque de apropiación para apilar

y purgar mandados, mantener el salón de banquetes perfecto y limpio, gestionar un control de ítems y un método de conteo, ejecutar el control de calidad, especialmente en el momento presente o resultados fugaces, coordinar los gestores del enfoque de difusión con la oficina de compras, realice una seria prueba casera, disponer de un stock protegido para evitar la improvisación, conocer y aceptar los registros razonables de compras, dar necesidad a proveedores genuinos y justos, proporcionar a los gerentes un arreglo de buen gusto y comparando las medidas de bienestar (Perdiguero, 2017, p. 3).

Un diagnóstico, es un procedimiento de aprendizaje de la naturaleza, características, atributos, apariencias, conexiones, aclaraciones, grandeza, trascendencia de una circunstancia o una anomalía de interés, para expresar un juicio educado con respecto a las circunstancias encontradas en el contexto perfecto y para controlar la interposición conveniente. Es un tipo de investigación conectada que sirve como instrumento para la actividad y, esta manera, se sitúa dentro del procedimiento de intercesión social. El procedimiento de diagnóstico incluye: reunión informativa, establecimiento de conexiones entre los datos acumulados, contextualización de los descubrimientos, explicaciones de la circunstancia conocida, evaluación sobre lo conocido y pautas para la actividad. El proceso de un diagnóstico alude a dos componentes básicos: El proceso de investigación, que permite obtener los datos fundamentales para representar y desglosar una circunstancia, sus atributos, elementos y los componentes que aclaran su evento y el juicio o la conclusión de diagnóstico, que se realiza una vez que los datos con respecto a la circunstancia realizada se han reunido y diseccionado (Ruiz, 2006, p. 3).

El Diagrama de Causa – Efecto, se utiliza para hablar de la conexión entre un impacto y cada una de las razones causantes que pueden iniciarlo; generalmente se muestra con el estado de la fundación de un pez, de donde toma el nombre electivo de Diagrama de espina de pescado. Del mismo modo, se denomina Diagrama de Ishikawa, que es la persona que la desarrolló. Este esquema se ha desarrollado para delinear obviamente cuáles son las causas potenciales que producen un problema, la razón: el examen de impacto, es el procedimiento mediante el cual comenzamos a partir de un significado exacto del texto, impacto en el que tienes que pensar. De esta manera, todas las consecuencias que pueden causar el golpe están organizadas, los motivos deben ser recaudados por orden. El proceso de este proyecto muestra un diseño real que consiente un examen de las consecuencias que impactan el impacto bajo investigación. El examen

de causa – efecto, puede dividirse en tres fases: el significado del impacto a ser contemplado, el desarrollo del esquema de razón - impacto y la investigación de causa - impacto del gráfico construido (Amoletto, 2006, p. 70).

El Diagrama de Pareto, es un dispositivo de ayuda para grupos de intereses en circunstancias en las que debemos mostrar la importancia de las variables o componentes que se agregan con un impacto. Se utiliza para realizar un examen cuantitativo y solicitado de componentes o variables según su compromiso con un impacto particular, con criterios de unificación, priorización y carácter objetivo. El procedimiento de desarrollo de un Diagrama de Pareto depende del Principio de Pareto que expresa que en todas las reuniones de componentes o elementos que se suman a un impacto similar, una pareja está a cargo de la gran mayoría de este impacto, numéricamente este estándar es conocido por 80 - 20. El 80% de los costos financieros, impactos, etc., se genera en un 20% de los problemas, causas, etc. (Asociación Española para la Calidad, 2003, p. 29).

El almacenamiento a lo largo de toda la red de producción, debe haber espacios para almacenar y almacenar el producto, mientras que su tratamiento no es esencial. Cuando los materiales crudos para el ensamblaje de los artículos terminados se adquieren, deben ser transportados y guardados en un lugar particular. En este punto, y con métodos de capacidad explícitos, se continúa con la etapa de generación. El equivalente se aplica a los elementos completados que han abandonado recientemente el procedimiento de creación, que se transportarán y almacenarán hasta que los clientes los soliciten. En este sentido, La capacidad de los artículos y el producto es una capacidad transversal de las coordinaciones que será importante completar en los diferentes enfoques de la red de inventario. Los ejercicios incluidos son los que acompañan: almacenamiento de materiales crudos, materiales, piezas, artículos semi acabados y artículos terminados; gestión del control de los espacios accesibles; control de los cursos del producto, al igual que su prueba distintiva y gestión de los métodos y fuerza de trabajo esenciales para la exposición de asignaciones de capacidad (Brenes, 2015, p. 14).

Un lugar destacado entre los lugares más significativos en un centro de distribución es el territorio de capacidad, que es el lugar donde el producto se guarda y se guarda. Con tres factores que se consideran para elegir el área de capacidad: El espacio real del que se dispone, el elemento debe tener oficinas suficientes y la disposición de la fundación

correspondiente, una evaluación errónea de este factor podría causar altos gastos calculados; el tiempo que los artículos permanecerán en la organización, la actividad de libre mercado de las cosas guardadas debe considerarse, es decir, la velocidad de giro que experimentan dentro del almacén. Lo consistente es seleccionar un área de acceso simple y alojamiento más prominente para el tratamiento de artículos y materiales de alta rotación; las características intrínsecas de la mercancía que se pretenda almacenar, el surtido de artículos y artículos que se pueden guardar es enorme, de esta manera, es básico tener el aprendizaje esencial sobre las propiedades relacionadas con ellos; el lapso, los peligros de los contratiempos, las condiciones naturales que pueden destruirlos, el suministro de vitalidad que requieren, y así sucesivamente (Perdiguero, 2017, p. 6).

Cada artículo debe guardarse tal como está, según sus atributos. Hay artículos que tienen necesidades de capacidad extraordinarias, por ejemplo, aquellos que deben mantenerse con el virus. Otros se pueden guardar en cajas, racks o camas para una asociación más sencilla del artículo. Los artículos deben tener una mente intelectual en un acuerdo que permita a los supervisores del almacén trabajar y encontrar rápidamente un artículo en particular. Para esto, el camino hacia el mercado, la caracterización y la codificación de los artículos es básico (Samuel, 2018, p. 1).

Órdenes correctamente recibidas. La capacidad de aprovisionamiento se cierra con el paso del producto obtenido por la organización a los proveedores elegidos. La administración de las entradas se realiza a partir de dos ejercicios: recepción del producto y localización de la mercancía en el centro de distribución. La motivación detrás de las tareas de la sección de productos es obtener y encontrar existencias que se originen de proveedores externos e internos, o de las devoluciones de los clientes (Brenes, 2015, p. 96).

Recepción de la mercancía. Las actividades que se deben realizar en la recolección del producto a la organización son las siguientes: (Brenes, 2015, p. 97).

Identificación de origen y destino, antes de la entrada; cuando los productos se basan en la organización, antes de ser descargados, se confirma que las razones sociales y las orientaciones del punto de partida y la meta son correctas y que no hay error e Identificación y verificación del envío, antes de continuar con el vaciado del producto, es importante distinguir el envío y verificar la numeración de la nota de transporte y sus

cualidades. Las razones más conocidas por las que es imperativo reconocer el envío son: (Brenes, 2015, p. 97).

La disposición del producto para un despacho serio, cuando haya una circunstancia de rotura de existencias y haya pedidos de clientes pendientes de administración y para conocer el territorio significativo al que debe coordinar los métodos de transporte, si hay más de una región de vaciado. Lo correcto, desde el primer punto de partida, el proveedor imparte a la meta la información relativa a cada envío antes del aterrizaje, con la meta de que la prueba reconocible sea tan efectiva como podría permitirse. Si no ha habido correspondencia anterior y se pospone la prueba que distingue el envío, la descarga podría aprobarse en conjunto para no extraer el soporte del camión (Brenes, 2015, p. 97).

Descarga de la mercancía, antes de vaciar con éxito el producto, es importante colocar el componente del vehículo en el muelle de lanzamiento de configuración, y determinar cuál será el área objetivo del producto. Por lo general, se libera en una región dentro del territorio de vaciado para una capacidad posterior en la última área (Brenes, 2015, p. 97).

Muy a menudo se usan etiquetas adhesivas para identificar los productos que han sido aceptados (etiqueta verde), han sido rechazados (etiqueta roja) y tienen un control destacado (etiqueta amarilla). Es necesario llevar a cabo un registro donde se registran las pruebas documentales de los resultados de la inspección. (Brenes, 2015, p. 97)

El problema de la codificación surge de los métodos potenciales para llamar a un material similar. Un modelo es la orientación, frecuentemente traída en términos prácticos, dirección, fábricas o encabezados, a pesar de estar en toda realidad varias cosas. Un marco de codificación decente debe tener las cualidades que lo acompañan: los materiales deben ser reconocidos de forma rápida y sin ambigüedades; los materiales equivalentes deben distinguirse por referencias cruzadas; el código debe tener la longitud de base que permita organizar todos los artículos actuales y arreglados; en la medida en que sea prudente, el código debe estar alineado por árboles o nivelado para alentar la recolección de materiales y su búsqueda; cuando todo está dicho, los códigos absolutamente numéricos fomentan la mecanización y son favorecidos por los clientes, a pesar de que esto no es restrictivo y el código se debe unir de manera confiable mediante una representación de la longitud restringida y la organización pre

configurada, tal como un signo razonable de la unidad de estimación utilizada (Reyes, 2009, p. 35).

La distribución física, de un enfoque de transporte depende de los componentes, por ejemplo, el tipo de producto guardado o los ejercicios completados en él. Otra parte del notable efecto en esta empresa son los flujos actuales en cada centro de distribución. Es decir, los intercambios de productos significativos dentro del enfoque de transporte y cómo se terminan. Hay varios flujos: entrada, pueden ser del extranjero o de varias partes del establecimiento. Estos son más fáciles de controlar, sin embargo, debido a las áreas externas, no se les da, se les da transporte, se les da la explicación detrás de lo que se debe terminar; preparación del pedido, este tipo de corrientes se basa en la cantidad de solicitudes que deben prepararse por unidad de tiempo, independientemente de la forma en que, en la práctica comercial, las fechas de vencimiento entre el recibo de una solicitud y su vuelo son progresivamente raras, en realidad las fechas de vencimiento para la planificación de envíos cortos no son la mejor comprensión: incorporan profesores y material excesivos y la cantidad de líneas (artículos con una referencia comparativa) por demanda: cuantas más líneas, más treks a unas pocas zonas (Publicaciones Vértice S.L., 2015, p. 14).

Cuando los productos han sido vaciados, investigados, empaquetados, codificados, nombrados y registrados en el registro de existencias, deben depositarse en el almacén. Aunque algunas veces se sigue un marco de almacenamiento confuso, se utiliza un marco sistemático, donde cada referencia tiene un área asignada en el almacén (Brenes, 2015, p. 99).

La ubicación del área del producto en el centro de distribución comprende las etapas que lo acompañan: la adjudicación de un área, comprende una actividad gerencial donde, como lo indican las reglas de operación establecidas en la organización, se asigna una referencia a su área más adecuada. Las reglas más aplicadas son las que acompañan; forma, volumen y peso: se asigna un área a cada artículo según lo indicado por sus atributos. Por ejemplo, el producto de peso y volumen más prominente se colocará en los territorios donde el campo es el más pequeño concebible; rotación: la revolución más elevada y los ejecutivos estarán ubicados en las regiones más disponibles cercanas a la salida y condiciones de protección únicas: gran parte del

tiempo los requisitos particulares para la conservación de las referencias condicionarán su área (Brenes, 2015, p. 99).

Área física, cuando se conoce la última área del stock. Esto se imparte a través de solicitudes. Es una actividad física que consiste en colocar el paquete en la zona repartida. Esta actividad es extremadamente delicada y requiere mucho cuidado con el personal, ya que cualquier paso en falso, en cualquier caso, puede provocar más errores antes de que se distingan (Brenes, 2015, p. 99).

El último informe y reporte, una vez finalizado el ciclo, así como la ocurrencia que ha ocurrido, deben consolidarse en el marco de la técnica informática utilizada. Se desglosarán todas las irregularidades y se tomarán las estimaciones fundamentales para abordarlas y evitar que se repitan (Brenes, 2015, p. 99).

La implementación de las herramientas de mejora continua, son elementos repetidos en numerosas organizaciones, que intentan alcanzar una dimensión de perfección en sus procedimientos internos y en los modelos de creación, estructura y exposición de sus artículos o administraciones. A partir de ahora, una amplia gama de procedimientos y dispositivos coincidieron en actualizar estos procedimientos y mejorar sus regiones más básicas. Mejorar sin cesar es sinónimo de administrar, controlar, archivar e interceder cuando los procedimientos lo requieren. No es importante aguantar hasta la conclusión para abrazar los cambios. Bajo este modelo de mejora consistente de valor, la actividad y la supervisión son dos buenos componentes y, lo más importante, son integrales. La mayoría de las estrategias y dispositivos, ya sea a través de un Software o en cualquier ayuda física o manual, es casi tan inmensa como las organizaciones que los solicitan. En cualquier caso, antes de seleccionar cualquier alternativa, es ventajoso considerar cada necesidad atentamente y evaluar los posibles resultados de estas elecciones (Isotools. 2015, p. 1).

La Metodología 5's es un método de labor para fábricas y zonas de trabajo que alcanza crear ejercicios de limpieza, cuidado y reconocer peculiaridades en el entorno laboral que, gracias a su facilidad de esfuerzo, acceden la cooperación de unos a un grado particular y grupal, optimando el espacio de trabajo, la Seguridad de individuos, equipos y rentabilidad. Las 5's son cinco estándares japoneses cuyos nombres inician con S y que todos marchan a llegar a una planta de procesamiento limpia e impecable. Estos nombres son: (Rey, 2005, p. 17).

Seiri (organizar y seleccionar), se identifica con la asociación de todo, separando lo que se utiliza de lo que no funciona y describiendo lo que luego se demuestra. Entonces, una vez más, utilizamos de la organización para fabricar reglas que nos permitan probar equipos, máquinas sin problemas. Nuestro objetivo será estar al tanto de los avances realizados y realizar planes de movimiento que aseguren una calidad inquebrantable y nos ayuden a mejorar. (Rey, 2005, p. 17).

Seiton (ordenar), lo que no funciona se elimina y se establecen normas de aplicación para todo. Además, los puntos de referencia se hacen obvios para que todos los conozcan y, en consecuencia, se permite practicar la mejora por la eternidad. Así, los artículos, los instrumentos de trabajo se configuran todos juntos, con el punto de que son adecuadamente accesibles para su uso, bajo la marca de "un lugar para todo y todo en su lugar". (Rey, 2005, p. 18).

Seiso (limpiar), La limpieza oculta se realiza mientras el administrador regulador informa a su estación de trabajo y a las máquinas, el equipo que se les asigna. No está relacionado con la brillantez de las máquinas y los equipos, sin embargo, muestran al director cómo son sus máquinas, equipos en el interior e ilustra, en una empresa conjunta con la persona a cargo, dónde están las luces del piso de su máquina o estación, dónde se encuentran las luces de suelo de su máquina o estación. En este sentido, se debería limpiar totalmente el entorno de trabajo, de modo que no haya residuos, rociados, virutas, etc., en el piso, o en máquinas y hardware. Después, y en las reuniones de trabajo, es importante examinar de dónde proviene la tierra y afilarla para mantener el nivel de referencia al cual se eliminan las fuentes del suelo (Rey, 2005, p. 19).

Seiketsu (mantener la limpieza), a través de generalizaciones e inspecciones, se inicia por la raíz de los manuales de limpieza, aplicándolos y manteniendo el grado de reseña alcanzado. En esta línea, esta S comprende reconocer de manera efectiva una circunstancia ordinaria de una extraña, mediante métodos para pautas sencillas que son inconfundibles para todos, al igual que a través de controles visuales de diferentes tipos (Rey, 2005, p. 20).

Shitsuke (firmeza en el estudio de consignas y labores), realizar autoevaluaciones una vez al día. Siempre que sea bueno auditar y percibir cómo está, acumular las hojas de control y comenzar su aplicación, mejorar los indicadores de los ejercicios completados

para ampliar la confiabilidad de los medios y el mejor funcionamiento posible del equipo de trabajo. Para decirlo claramente, ser minucioso y confiable para mantener la dimensión de referencia lograda, preparando a todos para continuar la actividad con orden e independencia. Las tres etapas iniciales, asociación, solicitud y limpieza, son utilizables. El cuarto, a través del control visual y los rangos, mantiene el cambio logrado en las etapas pasadas mediante la ejecución de normas fusionadas en las extensiones. La quinta etapa permite asegurar la propensión a las prácticas y emplear una mejora constante en el compromiso diario (Rey, 2005, p. 21).

El trabajo de distribución dentro de la bodega de los ejecutivos es un procedimiento que cubre la pieza de la red de la tienda, identificada con el envío de artículos a los clientes, e incorpora la preparación de solicitudes, la programación de tareas y el transporte. El trabajo de difusión incorpora: picking, manipulación del producto, consolidación de solicitudes, envasado y denominación, clasificación y paletización, transporte y circulación de artículos y gestión y control del procedimiento y sus gastos (Brenes, 2015, p. 14).

El objetivo de un almacén de apropiación es esencialmente poner a los fabricantes en contacto con los últimos compradores, que completen como dispositivos de publicidad relacionados con la generación y la utilización. La mercancía y los artículos se guardan en etapas posteriores a la generación. El productor no debe hacer hincapié en problemas de agregación de acciones y, por lo tanto, pueden tener cierta experiencia en la cercanía de sus activos regulares y en el cambio de ellos (Perdiguero, 2017, p. 21).

El método FIFO (PEPS), esta técnica, conocida por la abreviatura " First In, First Out ", que significa "Primera entrada, Primera salida", y que en español podría distinguirse por PEPS, una parte de la teoría o la comprensión de que las organizaciones intentarán vender primero el unidades de artículos más establecidos, y legítimamente que estas unidades deben estimarse mediante el cálculo del gasto de las ofertas que las ponen en conexión con las unidades primarias que ingresaron y, por lo tanto, las últimas existencias que están en stock se estiman al costo de las últimas secciones (Eslava, 2003, p. 214).

El método LIFO (UEPS), esta técnica reacciona a la abreviatura en inglés de la articulación "Last In, First Out" y representa "Último ingreso, primera salida", por lo que en español podría llamarse con la abreviatura UEPS. Al inverso que el método

FIFO su acuerdo es el de describir como coste de los productos expendidos el de las últimas entradas en almacén. La asignación tendría que ser desarrollada en un negocio juicioso, la junta, con una tendencia a mantener una distancia estratégica de la descapitalización de la organización, particularmente en medio de la hinchazón, ya que esta estrategia supone una cada vez más reunieron la valoración de la progresión de los costos y, en este sentido, los resultados son más acordes con el mundo real, si la organización comienza a partir de ciertos inventarios subyacentes, los acuerdos a partir de los cuales comienzan la necesidad de comprar cantidades adicionales; los gastos de las compras serán aquellos que deben cargarse a la proclamación de pago, dejando la valoración subyacente de las acciones como parecía, tal vez s expandida o di Resuelto por un mínimo específico de unidades (Eslava, 2003, p. 214).

Es decir, utilizando esta estrategia LIFO, si la dimensión del stock fuera constante (en cualquier caso, hacia el final del año), las últimas acciones serían equivalentes en forma de incentivo a las subyacentes, y el costo de los productos vendidos sería la medida de las compras del año; Lo cual no ocurriría en diferentes técnicas. En el caso de que haya, más bien, una disminución en las existencias, la estimación de un similar disminuirá; y si hay una expansión, algunas unidades de las compras principales deben unirse, haciendo que una "capa" no sea exactamente igual a la anterior (Eslava, 2003, p. 214).

Satisfacción del usuario; la increíble intriga mostrada por las organizaciones para conocer la dimensión de la naturaleza de las administraciones que brindan se debe a la relación que esta variable tiene que ver con la lealtad del consumidor y su futuro objetivo de conducta. Una gran parte de las asociaciones actuales saben que su prosperidad depende, en parte expansiva, de lograr el cumplimiento de las ventajas de la organización en el futuro. El cumplimiento del cliente ha demostrado ser, en diversas investigaciones, un importante precursor de los objetivos de la conducta de los clientes: ser considerado como una de las obras de arte o factores convencionales en la investigación de la lealtad. Las organizaciones actuales saben que lograr la lealtad del consumidor en una de sus necesidades, y la verificación de las mismas es el entusiasmo en desarrollo de las mismas, lo que permite medir con precisión la dimensión del cumplimiento y brindar información confiable sobre Los individuos que pueden conformarse con las decisiones de los ejecutivos y controlar lo mejor en el rendimiento (Dolors, 2004, p. 53).

Se basa en la exposición aparente de la mercancía, en correlación con los deseos del cliente. En el caso de que la presentación del artículo no cumpla con los deseos, el cliente se sentirá decepcionado. En el caso de que la presentación coincida con los deseos, en la remota posibilidad de que la exposición supere los deseos, se sentirá excepcionalmente satisfecho o incluso encantado. La mayoría de los exámenes demuestran que las cantidades más elevadas de lealtad del consumidor producen clientes cada vez más fieles, lo que resulta en una ejecución superior de la organización. Las organizaciones tratan de complacer a los clientes prometiéndoles exactamente lo que están equipadas para dar, y luego transmiten más de lo que garantizan. Para las organizaciones interesadas en encantar y asombrar a sus clientes, la excelente estima y la administración se convierten en una parte de su cultura general (Kotler y Keller, 2012, p. 7).

La importancia de la lealtad del comprador en el mundo empresarial radica en la forma en que un cliente satisfecho será un activo para la asociación, ya que probablemente utilizará sus artículos o administraciones, comprará el artículo o la administración. Asimismo, ofrecer una decisión convencional sobre la asociación, que producirá una ampliación en el salario de la asociación. Como regla general, un cliente desilusionado le dirá a un número más prominente de personas su error, en mayor o menor grado se quejarán de la asociación y si su falla logra un grado particular, cambiará de asociación para comprar dicha cosa u organización o, en el último caso, incluso salir del mercado. A pesar de que la constancia del comprador es un objetivo importante, no es solo un objetivo concluyente de las asociaciones en esencia, es una forma de lidiar con el logro de este objetivo que está obteniendo resultados extraordinarios relacionados con el dinero. Estos resultados serán más sorprendentes si los clientes son fieles, ya que existe una conexión fenomenal entre el apoyo al cliente y las ventajas, como veremos de inmediato (Bibing, 2010, p. 27).

Como encontramos en la definición pasada, el cumplimiento del cliente se compone de tres componentes: el rendimiento percibido, alude al cometido (en cuanto a comunicar un valor destacable), que el cliente considera haber obtenido por garantizar una cosa u organización. En consecuencia, el resultado que ve el cliente es que ingresó al artículo u organización que obtuvo. La ejecución vista tiene las características que la acompañan, se establece desde el punto de vista del cliente, no de la organización; se basa en los resultados que el cliente obtiene con el artículo o la organización; se basa en las

afirmaciones del cliente, no generalmente en la actualidad; soporta el impacto de las evaluaciones de otros que influyen en el cliente; depende de la personalidad y el pensamiento del cliente y dada su inusualidad, la "rendimiento visto" se puede resolver después de una evaluación cuidadosa que comienza y termina con el "cliente" (Thompson, 2005, p.2).

Los deseos, los deseos son las "esperanzas" que los clientes necesitan para obtener algo. Los deseos de los clientes se satisfacen por el efecto de al menos una de las cuatro condiciones: garantías hechas por una asociación comparativa sobre los puntos de interés ofrecidos por la cosa o la junta; encuentros de compras anteriores; evaluaciones de amigos, parientes, parejas y pioneros en evaluaciones (por ejemplo: especialistas); promesas ofrecidas por los contendientes y en la parte que depende de la organización, debe ser consciente para establecer la dimensión correcta de los deseos. Por ejemplo, si los deseos son excesivamente bajos, se atraerá a clientes insuficientes; sin embargo, en el caso de que sean extremadamente altos, los clientes quedarán desconcertados después de la compra (Thompson, 2005, p. 3).

Un matiz intrigante ahora es que la disminución en las tasas de devoción de los compradores no significa de manera confiable una disminución en la idea de cosas u organizaciones; la mayoría de las veces, es el resultado de una extensión en los deseos del cliente, una condición que es inerrable de los resultados del programa (específicamente, anuncios y ofertas singulares). Sea como fuere, es fundamental identificar normalmente los deseos de los clientes para elegir la copia de seguridad: si están dentro de lo que la asociación puede darles, si están en la norma, por debajo o por encima de los deseos hechos por la prueba y en caso de que coincidan con lo que espera el cliente común, se prescriben para comprar (Thompson, 2005, p. 3).

Los niveles de cumplimiento después de comprar o salvaguardar una cosa u organización, los clientes experimentan uno de los tres componentes de la consistencia: decepción, ocurre cuando la introducción obvia de la cosa no satisface los deseos del cliente; la satisfacción ocurre cuando la introducción evidente de la cosa ordena los deseos del cliente y la presunción ocurre cuando la presentación clara supera los deseos del cliente (Thompson, 2005, p. 4).

Cumplimiento, uno de los destacados entre los procedimientos más fundamentales en la organización de la red de producción es el proceso de satisfacción de solicitudes, que

incorpora la creación, el cumplimiento, la transmisión y la administración en este momento de las órdenes de los clientes. El procedimiento de solicitud de satisfacción es un procedimiento con un alto nivel de combinación que regularmente requiere que individuos de diferentes organizaciones y diversas capacidades se reúnan y faciliten la fidelidad del consumidor en un momento y tiempo en particular. Las mejores formas de satisfacción de solicitudes disminuyen el tiempo entre la solicitud y la reunión del cliente, por mucho que se pueda esperar, al tiempo que garantiza que el cliente obtiene exactamente lo que necesita. Los tiempos de preparación más cortos son útiles porque permiten a las organizaciones supervisar las dimensiones reducidas de las existencias y el dinero de descarga que se puede utilizar en diferentes actividades. Los ejercicios en el proceso de satisfacción de solicitudes incorporan el trabajo con el personal de negocios para producir e ingresar solicitudes, preparación y tratamiento de archivos, cumplimiento y transmisión de la solicitud, y actualización del estado del registro posterior al embarque. El proceso de satisfacción de solicitudes, lo más importante, incorpora una comprensión entre las habilidades internas y los requisitos externos de los clientes, e influye en ellos para que coincidan con el objetivo de que la red de producción aumente las utilidades al tiempo que limita los gastos y el desperdicio (Lamb, Hair, McDaniel, 2011, p. 457).

Nivel de cumplimiento del despacho, sirve para cuantificar la dimensión de satisfacción de las solicitudes mencionadas para el enfoque de difusión y para conocer la dimensión del agotamiento y nivel de cumplimiento de entregas al cliente, para controlar los errores que ocurren en la organización y que no permiten transmitir solicitudes a los clientes, lo más probable es que esta circunstancia afecte fuertemente la administración y los cargos del cliente (Soret, 2007, p. 218).

Las condiciones generales para la satisfacción de este objetivo son: que exista una oficina reguladora para poner arreglos; que hay adaptabilidad, más allá de lo que muchos considerarían posible sin cantidades mayores o menores, o restricciones en cuanto a la mezcla, y que los elementos o administraciones que deben transmitirse son de buena calidad, tanto a partir el punto de vista de la conexión con los detalles especializados como desde La perspectiva de perspectiva sobre las escaseces de los clientes. En función de estas condiciones, el objetivo se considera satisfecho cuando se utiliza el tiempo de transporte más breve posible (en correlación con otros), cuando el transporte se realiza en la fecha y la hora de envío, con exactitud en la cantidad, calidad

y agrupación, cuando hay una apertura a los datos sobre la solicitud y la oficina para el plan de percepciones y reclamaciones y, cuando corresponda, para la llegada de solicitudes. Así descubrimos dos ideas significativas: la velocidad de entrega, es decir, el límite que una organización tiene, o no, para transmitir el elemento más rápido que sus rivales y la confiabilidad en la entrega, que es el límite de la empresa para transmitir el artículo o la administración en la fecha garantizada, en los montos y contextos establecidos y en las zonas demostrados. Debe notarse que la dispersión de las prácticas que tienden hacia la disminución a cero de los inventarios, lo que significa enormes disminuciones de costos, ha dado una importancia extraordinaria a la calidad inquebrantable en el transporte como una base para la elección de proveedores (Arnoletto, 2006, p. 53).

Pedidos entregados a tiempo (PET), este puntero estima la dimensión de la coherencia de la organización para completar el transporte de las solicitudes, en el lapso o el período de tiempo acordado con el comprador. Ver anexo 30, fórmula 1 (Eslava, 2013, p. 102).

Mide la transmisión de solicitudes a tiempo, por parte del proveedor, a sus clientes (según la hora de corte, fecha o mudanza acumulada). Una solicitud se considera entregada a tiempo, en este momento el artículo se comunica en la fecha y hora convenidas entre el proveedor y el cliente, si ya se envió la misma o después del tiempo convenido, se considera una solicitud que no se envía en la fecha prevista. Si los aumentos se configuran en el marco de tiempo de transporte al principio, y esto se debe a problemas con respecto al proveedor, identificados con su capacidad de transmitir en la fecha en que se acordó por primera vez, se considerará que no se transmitió a tiempo, independientemente de si está satisfecho con el tiempo acordado en la segunda oportunidad (GS1, 2013, p. 7).

Pedidos entregados completos (PEC), este punto estima la dimensión de la consistencia de la organización en la transmisión de solicitudes completas al cliente, es decir, construye la conexión entre lo que se mencionó y lo que realmente se transmitió al cliente. Este puntero se puede evaluar de tres formas diferentes: referencias, unidades de elementos y solicitudes de pulsación y solicitudes planificadas. Debe aclararse que este marcador no se relaciona con el límite de reacción de un proveedor, lo que cuantifica es la duración en el tiempo de la red de producción, considerando los entendimientos

establecidos entre el cliente y el proveedor. Ver anexo 30, fórmula 1 (Eslava, 2013, p. 102).

Mide la transmisión de solicitudes completas, por parte del proveedor, a sus clientes. Este puntero se estima de forma independiente en "líneas" y en "cajas": líneas, se considera para todo, referencia o variedad de cosas dentro de la demanda de compra (cada referencia abordará una línea, dando poca consideración a la cantidad de cajas que están referenciados en cada uno); en consecuencia, la línea se considerará completa, solo si se han enviado todos los compartimentos a los que se hace referencia en la solicitud para esa combinación y se han enviado cajas, las unidades referenciadas se consideran "caja" dentro de cada línea de la demanda de compra. Por esta circunstancia se contrastará el número absoluto de cajas movidas y la cantidad de unidades realmente movidas (GS1, 2013, p. 5).

Puede suceder que cuando el proveedor presente para transmitir el producto mencionado, el mercado rechace una cantidad específica, ¿cómo se cuantifica en este evento?, a pesar de la razón, se considera como una "solicitud total no entregada". Independientemente de si el proveedor ha dado el agregado del producto y la explicación detrás del despido ha sido la tienda de comestibles por cuestiones estratégicas (por ejemplo, espacio físico), también implica una desgracia para el distribuidor, si el abastecedor realiza el transporte de la solicitud, después de la fecha de transporte, sin embargo completa, dentro de este marcador, se considera que es 100% viable, debido a que este indicador alude a la forma en que se transmiten las solicitudes, y no mide, independientemente de si estos fueron o no, transmitidos en el tiempo concurrido (GS1, 2013, p. 5).

Para calcular el total de líneas referenciadas en el período X, se incorpora la cantidad de líneas (referencias) de cada licitación que deben comunicarse en ese período. Es decir, si aparece una referencia en determinadas licitaciones, debe incorporarse una vez por cada licitación en la que aparezca (GS1, 2013, p. 6).

Pedidos entregados en buenas condiciones, es un indicador de la responsabilidad de una asociación con coordinaciones de cero fallas. La transmisión de solicitudes sin defectos es la proporción autorizada de la naturaleza de las tareas de coordinación. No hay una idea estándar de "pedido perfecto", siendo sin duda la que tiene el mejor reconocimiento del modelo SCOR. En este caso, la solicitud ideal es una medida de estado anormal

identificada con la calidad inquebrantable de una red de inventario: el artículo correcto, en el momento perfecto, en la condición correcta y agrupación, en la suma correcta, con la documentación correcta, para el cliente correcto. Se considera que una solicitud se realiza fuera de líneas y cada línea debe ser impecable; obviamente, las solicitudes caídas son limitadas. Los cambios potenciales se consideran en las necesidades del cliente y son reconocidos por el proveedor. En este sentido, la idea de “pedido perfecto” se ha utilizado abundantemente en las coordinaciones, con variaciones: algunos hablan de tres características (entregas a tiempo, completas y documentación sin errores), mientras que otros notan cuatro (entregas a tiempo, entregas completas, cero daños y documentación, incluido etiquetado, completa y libre de errores) (Negocios Globales Logística, 2013, p. 1).

Calidad de servicio, la idea de valor se incluye como una gran cantidad de cualidades de un elemento o administración que hacen que sea apropiado abordar los problemas del cliente. Esta calidad acepta varias estructuras en varios minutos en la dirección del artículo o la administración. La naturaleza del origen se examina luego al observar los atributos mencionados por el cliente con los comunicados en la tarea. La naturaleza de la administración es el aumento por parte del cliente, que contrasta lo que ha recibido y lo que necesitaba (Amoletto, 2006, p. 54).

Podemos describir la calidad como el aire de los puntos de vista y rasgos de un componente y la organización que se relacionan con su capacidad para cumplir con lo impartido o inerte (necesidades que no han sido satisfechas por ninguna asociación, pero que son mencionadas por los individuos cuando todo está claro) del cliente. Esta es una importancia de valor claramente fijada para el cliente. Los clientes tienen un movimiento de requisitos, elementos esenciales y necesidades. Una asociación da calidad cuando su artículo u organización aumenta o supera los deseos de los compradores; si constantemente se esfuerza por satisfacer la gran parte de sus necesidades, dará calidad. La calidad es una dimensión de grandeza que la organización ha venido a cumplir con sus clientes clave; habla, mientras tanto, del grado en que se logra dicha calidad (Publicaciones vértice S.L., 2008, p. 1).

La naturaleza de los boletos alude en su mayor parte a las perspectivas identificadas con el cuidado y los errores en la transmisión de solicitudes. Generalmente se estima a

través de una investigación de las devoluciones de los clientes, debidamente definida según la razón por la que comenzó la llegada (Anaya, 2014. p. 39).

Gronroos en 1984, construyó un tipo de calidad de la administración, en el cual los compradores lo analizan contrastando la administración normal y la administración. Este creador reconoce en la naturaleza de la administración dos partes o medidas: calidad especializada, que se basa en lo que el usuario adopta, es decir, la consecuencia del procedimiento y la calidad útil, que se basa alrededor de cómo se transmite la administración, es decir, en el proceso mismo (Dolors, 2004, p. 24).

Percepción del usuario inicial y final, se define de cómo el cliente ve el traspaso de la administración ofrecido por la fundación o asociación. El cliente tiene ciertas necesidades genuinas que en algunos casos desconoce. Estas necesidades se ven en el marco para la presentación posterior de la administración. Algunos marcos descubren cómo reconocer las necesidades genuinas del cliente, mientras que otros solo ven los requisitos que el cliente considera. Estas investigaciones son significativas porque se basan en los resultados en cada organización, con indicaciones para mejorar la consideración otorgada a las personas y, además, se consideran exámenes sólidos considerados como fundamentos y que se tomaron a la luz del hecho de que tienen una asociación específica con el objetivo de la investigación, dirigiendo la planificación de la estructura para la acumulación de la información de este trabajo (Plancarte y Ortega, 2008, p. 4).

Como lo indica la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos del Ministerio de Salud, los clientes en fundamentos de bienestar en su mayor parte reconocen los servicios humanos sin controlarlos e incluso expresan su cumplimiento cuando se interesan en los estudios. La satisfacción del cliente comunicado en reuniones y resúmenes no implica realmente que la calidad sea excelente; puede implicar que los deseos son bajos, del mismo modo, el paciente puede afirmar que está satisfecho a la luz del hecho de que necesita satisfacer al interrogador, ya que teme que no se les sirva más adelante debido a las normas sociales contra las protestas o a la luz del hecho de que reaccionan enfáticamente ha “cumplido”. En el momento en que el cliente ve la calidad de manera incorrecta, sus deseos pueden afectar la conducta de las organizaciones especializadas y, a decir verdad, disminuir la naturaleza de la consideración. Algunos de los clientes exigen pruebas, técnicas o medicamentos inadecuados, ya que confían

erróneamente en que son de gran calidad; a la luz de tales peticiones. Por lo tanto, las quejas deben analizarse con cautela ya que ayudan a reconocer las insuficiencias, las deficiencias de calidad o los errores jerárquicos. También se considera que las quejas son el propósito de las quejas de los clientes (Plancarte y Ortega, 2008, p. 4).

➤ **Formulación del problema**

➤ **Problema General**

¿En qué medida la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019?

➤ **Problemas específicos**

¿De qué manera el diagnóstico en la gestión de almacén determinará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019?

¿De qué manera la implementación de la herramienta de mejora en la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019?

¿Cómo el almacenamiento en la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019?

¿Cómo la distribución en la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019?

Justificación teórica, el presente trabajo de investigación ayudó a plantear una sucesión de técnicas y recomendaciones, en el cual se aplicó los conocimientos e instrucciones sobre gestión de almacén para resolver los inconvenientes que venían presentando la Municipalidad Provincial de Huaraz, que tenía que ver, con el almacén del área de la Subgerencia de Programas Sociales, ya que anteriormente esta Entidad no contaba con un almacén adecuado para almacenar dichos alimentos que son suministrados a los pobladores beneficiarios de la ciudad de Huaraz; por lo que dicho problema conlleva al mal estado de los alimentos, generándose reclamos y quejas por parte de los pobladores,

causando esto, la insatisfacción de los beneficiarios huaracinos hacia la Municipalidad; ya que esta Entidad no estaba brindando alimentos en buenas condiciones.

Justificación práctica, la presente investigación se realizó con el propósito de examinar soluciones para hacer frente a los inconvenientes que existían dentro del almacén del área de la Subgerencia de Programas Sociales, debido a que había la necesidad de corregir la estancia de los alimentos que este provee para su adecuada mantención; los resultados que se obtuvieron luego de la evaluación de dicha investigación, se pusieron en juicio de las autoridades de dicha área, para que estos tomen las medidas más adecuadas, de esa manera se incrementó la satisfacción de los usuarios y así se pudo asignar la correcta ubicación de los alimentos, así como también se mejoró la condición del ambiente, alcance, estado y distribución, para beneficiar a los pobladores de la ciudad de Huaraz.

Justificación metodológica, para conseguir los objetivos planteados en la presente investigación, se elaboraron técnicas de indagación, como el checklist y el cuestionario para la recolección de datos, y su procesamiento en el programa estadístico SPSS Statistic versión 25, con ello se pretendió diagnosticar las condiciones del almacén y determinar el grado de satisfacción de los usuarios beneficiarios; y para la ejecución de la herramienta de mejora, se utilizó la metodología de las 5's y la técnica del FIFO y LIFO, para la prosperidad de la gestión del almacén de la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz.

Justificación social, la presente investigación tuvo el propósito de corregir el servicio ofrecido por parte del área de almacén de la Subgerencia de Programas Sociales hacia los usuarios beneficiarios del Programa Vaso de Leche y Complementación Alimentaria, conjuntamente de ampliar la satisfacción de los usuarios beneficiarios con relación a los suministros ofrecidos; así como también facilitó las labores del personal reduciendo el esfuerzo, estrés mental y físico; el cual dio como resultado una mejora de los tiempos de atención y distribución dentro del almacén y sobre todo la prestación de un buen servicio.

Justificación económica, dentro del almacén los productos eran dañados por la mala manipulación y estancia dentro de este; los cuales posteriormente eran entregados a los beneficiarios, y estos al encontrar un producto en mal estado presentaban sus quejas; y estos productos eran devueltos generando un costo, el cual, dicha área era la

responsable. Por lo que el presente trabajo de investigación se realizó para reducir los costes de las devoluciones de los alimentos, de esa manera se evitó el agotamiento del presupuesto que posee la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz.

➤ **Hipótesis**

➤ **Hipótesis general**

H1: La gestión de almacén incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

H0: La gestión de almacén no incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

Hipótesis específicos

H1: El diagnóstico en la gestión de almacén determina la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

H0: El diagnóstico en la gestión de almacén no determina la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

H2: La implementación de la herramienta de mejora en la gestión de almacén incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

H0: La implementación de la herramienta de mejora en la gestión de almacén no incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

H3: El almacenamiento en la gestión de almacén incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

H0: El almacenamiento en la gestión de almacén no incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

H4: La distribución en la gestión de almacén incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

H0: La distribución en la gestión de almacén no incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

➤ **Objetivo**

➤ **Objetivo general**

Determinar en qué medida la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

➤ **Objetivos específicos**

Realizar el diagnóstico en la gestión de almacén para determinar la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

Implementar la herramienta de mejora en la gestión de almacén para incrementar la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

Determinar cómo el almacenamiento en la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

Evaluar cómo la distribución en la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación

Examen aplicado, también llamado práctico, dinámico o exacto; intenta enmarcar la información para adquirir los dispositivos esenciales para la pronta disposición de un tema, que se identifica con la exploración fundamental, ya que se apoyará en sus hipotéticas revelaciones (Valderrama, 2014, p. 39).

Este trabajo de investigación es de tipo aplicado, ya que se aprovechó toda la información obtenida, para luego adquirir respuestas a los problemas reconocidos en el almacén de la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, a través de proposiciones relacionadas con la gestión de almacén, lo que incrementó la satisfacción de los usuarios beneficiarios.

Diseño de investigación

El diseño experimental de tipo pre experimental, se aplica a un solo conjunto con control insignificante, completando una pre prueba al procedimiento, se dirige el tratamiento y luego se hace una post prueba; avanzando hacia el tema de la exploración (Hernández, 2014, p. 141).

El trabajo de investigación actual es de diseño experimental, de tipo pre experimental y de extensión longitudinal, por cuanto no se controló la variable dependiente (Satisfacción del usuario), sino que se estimó vigilar el impacto que la variable independiente (Gestión de almacenes) tenía en ella, para mejorar; lo cual se realizó en un conjunto previamente asentado, como fue, el área del almacén de la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, y la información fue recolectada en diversas oportunidades, para posteriormente tomar diversas decisiones sobre el avance del inconveniente investigar.

Representación del Diseño Pre Experimental:

$$G: O_1 - X - O_2$$

Dónde:

G: Es el conjunto o grupo (almacén de la Subgerencia de Programas Sociales)

O1: Pre medida de la variable dependiente (Satisfacción del usuario)

X: Variable independiente (Gestión de Almacén)

O2: Post medida de la variable dependiente (Satisfacción del usuario)

2.2. Operacionalización de variables

Variable Independiente: Gestión de Almacén

La gestión de almacén permite controlar con éxito cada uno de los elementos, artículos o productos, así como situarlos adecuadamente para reducir las actividades de mantenimiento, el tiempo de transporte y los errores. Depende de cómo y dónde se debe guardar adecuadamente los productos (Sergi, 2018, p. 17).

Variable Dependiente: Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario o cliente es una sensación, independientemente de si es de alegría o de insatisfacción, que se produce debido a la experiencia de comprar un artículo con deseos pasados de beneficio. En el caso de que los resultados estén por debajo de los deseos del cliente, no quedarán satisfechos; si los resultados están a la altura de los deseos del cliente, el cliente permanecerá satisfecho y si los resultados son más altos que los deseos del cliente, el cliente se sentirá excepcionalmente satisfecho o encantado (Kotler y Keller, 2006, p. 144).

Operacionalización de variables

“GESTIÓN DE ALMACÉN PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUBGERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ, 2019”					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE ALMACÉN	La gestión de almacén permite controlar con éxito cada uno de los elementos, artículos o productos, así como situarlos adecuadamente para reducir las actividades de mantenimiento, el tiempo de transporte y los errores. Depende de cómo y dónde se debe guardar adecuadamente los productos (Sergi, 2018, p. 17).	La variable gestión de almacén se evaluó mediante cuatro dimensiones, que fueron el diagnóstico, el cual fue analizado mediante los datos históricos del año 2018 y 2019, el Diagrama de Causa - Efecto y el Diagrama de Pareto; la implementación de la herramienta de mejora, que se realizó mediante la aplicación de la Metodología 5’s, el proceso de almacenamiento, se analizó mediante las órdenes correctamente recibidas, la codificación y la distribución física de los productos y finalmente la distribución, el cual fue medida mediante el control FIFO y LIFO; dichos procesos son los pilares más significantes dentro de la planificación y organización de una empresa; para lo cual se utilizó el checklist como instrumento.	Diagnóstico	Datos históricos del año 2018 - 2019	Razón
				Diagrama de Causa - Efecto	
				Diagrama de Pareto	
			Implementación de la herramienta de mejora	Metodología 5’s	Razón
			Almacenamiento	Órdenes correctamente recibidas	Razón
				Codificación	
				Distribución física	
			Distribución	Control FIFO y LIFO	Razón
VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN	La satisfacción del usuario o cliente en una sensación, independientemente de si es de alegría o de insatisfacción, que se produce debido a la experiencia de comprar un artículo con deseos pasados de beneficio. En el caso de que los resultados estén por debajo de los deseos del cliente, no quedarán satisfechos; si los resultados están a la altura de los deseos del cliente, el cliente permanecerá satisfecho y si los resultados son más altos que los deseos del cliente, el cliente se sentirá excepcionalmente satisfecho o encantado (Kotler y Keller, 2006, p. 144).	La variable satisfacción del usuario, se evaluó mediante dos dimensiones, las cuales fueron el cumplimiento, el cual fue analizado mediante los pedidos entregados a tiempo, pedidos entregados completos y pedidos entregados en buenas condiciones; y la calidad de servicio, que se refiere a las necesidades del cliente o usuario, el cual fue analizado mediante la percepción del usuario inicial y final. Se utilizó un cuestionario y las hojas de reclamaciones como instrumentos.	Cumplimiento	Pedidos entregados a tiempo	Razón
				Pedidos entregados completos	
				Pedidos entregados en buenas condiciones	
			Calidad de servicio	Percepción del usuario inicial y final	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población y muestra

Población

La población es el grupo de componentes que coordinan o coinciden con una sucesión de características (Hernández, 2014, p. 174).

Para la presente investigación se tomó como población el Programa Vaso de Leche (PVL) y el Programa de Complementación Alimentaria (PCA), de los cuales el primero contiene 66 Comités y el segundo 56 Comedores Populares, lo que hace un agregado de 122 unidades beneficiarias a estimar, el cual fue desarrollado en 12 semanas antes y 12 semanas después de la ejecución del instrumento de mejora, que para esta situación fue la Metodología de las 5's en el área de almacén de la Subgerencia de Programas Sociales.

Muestra

La muestra es el subconjunto de la población, es un subgrupo de componentes que tienen un lugar en ese conjunto respectivo en sus atributos llamado población (Hernández, 2014, p. 175).

Se aplicaron pruebas sencillas y arbitrarias para decidir el tamaño del ejemplo; en este sentido, considerando a los usuarios beneficiarios de los Programas Sociales respectivos, se tomó la población limitada como una especie de perspectiva; que se decidió anteriormente y se aplicó la ecuación de muestreo para cantidades limitadas o finitas, que fue la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

N = Tamaño de la población.

Z = Nivel de confianza 95% (Z = 1.96).

p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado.

q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado (1- p).

e = Error de estimación máximo aceptado. (e = 5% o 0.05).

n = Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{122 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2(122 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{117.1688}{1.2629}$$

$$n = 92.78 \cong 93$$

La muestra resultó un total de 93 unidades beneficiarias de estudio.

$$n_h = \frac{N_h}{N} \times n$$

Dónde:

n_h = Asignación de n entre los estratos h

N_h = Asignación del tamaño de la población entre los estratos h

N = Tamaño de la población

n = Tamaño de la muestra

$$n_{VL} = \frac{66}{122} \times 93 = 50$$

$$n_{CA} = \frac{56}{122} \times 93 = 43$$

La muestra de 93 unidades beneficiarias incluyó a los dos Programas Sociales (Vaso de Leche y Complementación Alimentaria), por lo que para construir fácilmente la investigación se aplicó el muestreo estratificado con afijación proporcional, tomando 50 unidades del Vaso de Leche (54%) y 43 unidades de Complementación Alimentaria (46%) y para elegir qué Comités y Comedores se estudiarían explícitamente, se efectuó a través de la generación de números aleatorios.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica de recolección de datos

Encuesta

Cuando se ha creado el comportamiento de las consultas que configuran el método, se debe garantizar su coherencia y sencillez en el surtido de información y se deben prescindir de todos los errores o rechazos percibidos en la prueba piloto (Villarreal, 2000, p. 17).

La ejecución de la encuesta permitió obtener información prudente en relación a las diversas evaluaciones de los beneficiarios que integran los Programas Sociales, para lo cual la encuesta comprendió una progresión de 15 consultas o proposiciones, que ayudó a evaluar la determinación del estado original de la satisfacción de los usuarios beneficiarios.

Observación

Esta estrategia de recopilación de datos incorpora el relato preciso, generoso y sólido de las prácticas y condiciones perceptibles, a través de numerosos agrupamientos y sub clasificaciones (Hernández, 2014, p. 252).

Esta técnica se aplicó para percibir de manera precisa y sólida las prácticas realizadas en la determinación o diagnóstico, proceso de almacenamiento y distribución; la observación es un procedimiento de recopilación de datos que forma parte del examen sistemático, positivo y privado que se introduce.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

El cuestionario y las hojas o fichas de reclamaciones se utilizaron como instrumentos para cuantificar el grado de satisfacción de los usuarios de los Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, para lo cual el cuestionario estuvo compuesto por 15 consultas utilizando la escala Likert que incorporó una valoración del 1 al 5; en vista de 2 medidas que fueron el cumplimiento y la calidad de servicio.

Checklist

Para el surtido de información se utilizó como instrumento un checklist que detalló 42 proposiciones, la cual se llenó como hoja de comprobación para la aplicación y ejecución de la gestión de almacén, con el fin de incrementar la satisfacción del usuario beneficiario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz.

2.4.3. Validación del instrumento

La validez, en conceptos explícitos, alude a cuánto un instrumento realmente cuantifica la variable que planea medir (Hernández, 2014, p. 200).

Para el presente trabajo de investigación, la validación y aprobación de los instrumentos que se utilizarán para el surtido de información se ayudó a través del juicio de 3 especialistas expertos.

2.4.4. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de un instrumento de evaluación alude a cuánto produce un instrumento resultados estables y confiables (Hernández, 2014, p. 200).

Para el presente trabajo de investigación, la confiabilidad de los instrumentos se realizó a través de una prueba piloto, que se puso de manifiesto mediante el Coeficiente alfa de Cronbach, para demostrar si el instrumento a aplicar era confiable. Como se puede encontrar en el anexo 11, donde el coeficiente Alfa de Cronbach tuvo una estimación de 0.821, lo que alude a la forma en que el instrumento de dicha investigación fue aceptable.

2.5. Procedimiento

La presente investigación se desarrolló en diferentes fases:

Fase 1:

Mediante la observación se realizó el diagnóstico del almacén de alimentos del área de Subgerencia de Programas Sociales, donde se detectaron los siguientes problemas:

- Quejas por entregas de raciones incompletas y a destiempo.

- Quejas por alimentos en mal estado, así como latas abolladas, empaques desgarrados y bichos dentro de los alimentos.
- Productos mal recepcionados, mal ubicados y apilados incorrectamente.
- Equipos y herramientas en mal estado para la distribución de alimentos.
- Falta de personal capacitado para las labores dentro del almacén.
- Falta de codificación para la identificación de los alimentos.
- Falta de mallas antiplagas en las ventanas y lugares abiertos.
- Falta de iluminación y ventilación dentro del almacén.
- Falta de limpieza de las EPPS.
- Acumulación de documentos antiguos.
- Falta de orden y limpieza del almacén.

Fase 2:

Una vez diagnosticado las causas de los problemas, se procedió a identificar la población total entre el PVL y el PCA, que resultó un total de 122 beneficiarios, de las cuales se redujo a una muestra de 93 unidades beneficiarias a estudiar. Es por ello que el equipo de investigadores optó por elaborar un cuestionario y un checklist para la recolección de datos, donde el primero sirvió para la creación de información acerca de la satisfacción de los usuarios sobre los productos y la atención brindada, la segunda se utilizó para diagnosticar en qué estado se encontraba el almacén y así poder utilizar las metodologías más adecuadas para la solución de esta.

Fase 3:

Para que los instrumentos fueran aplicados, se realizó la validez de estos mediante el juicio de expertos, el cual estuvo conformado por 3 especialistas; una vez validados se procedió a realizar la prueba piloto, para poder calcular la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach que resultó 0.821 el cual fue bueno.

Fase 4:

En esta fase el grupo de investigadores, aplicó la metodología de las 5's al almacén de la Subgerencia de Programas Sociales; realizándose de la siguiente manera:

Clasificación

En este proceso se retiraron, eliminaron todos los elementos innecesarios dentro del almacén, como fueron: los sacos vacíos de arroz, las cajas de leche, los cartones acumulados, las parihuelas en mal estado y los equipos obsoletos.

Identificación de Elementos Innecesarios

Este primer paso consistió en la identificación de los objetos necesarios e innecesarios, para luego implementar la metodología 5's. Puesto que se realizaron los siguientes procedimientos:

- **Listado de elementos innecesarios:** este listado permitió registrar los elementos innecesarios como cajas, sacos, cartones, parihuelas, equipos obsoletos, así como también su ubicación, las cantidades en las que se encontraban y las causas por las que se debían eliminar; este listado fue constituido con la ayuda de los encargados del almacén.
- **Plan de ejecución para el retiro de los elementos innecesarios:** una vez identificados los elementos necesarios e innecesarios, mediante el listado, se procedió a trasladar estos elementos a una nueva ubicación dentro del almacén, ubicarlos fuera del almacén o finalmente eliminarlos.
- **Control:** luego de ejecutar el retiro de los elementos innecesarios, se procedió a una supervisión final junto con los encargados del almacén.

Orden

Luego de separar los elementos innecesarios de los necesarios, estos se ubicaron en lugares más accesibles para su mejor identificación, así facilitar la ubicación y distribución; además se mejoró la percepción de los beneficiarios sobre el aseguramiento de los alimentos en el almacén. Para ello se realizaron los siguientes pasos:

- **Identificación:** se identificaron las correctas ubicaciones de los elementos de limpieza, equipos, herramientas, elementos necesarios, y productos alimenticios.
- **Elaboración del Mapa 5's:** se realizó un gráfico donde se especificó la ubicación de los productos de acuerdo a su clasificación, ubicándolos acorde a la frecuencia de consumo y utilidad. Ver anexo 16.

- **Identificación de la ubicación:** una vez identificadas las ubicaciones, se decidió utilizar indicadores de ubicación, puntos de seguridad y limpieza.
- **Codificación de colores:** mediante las tarjetas de colores se señalaron de manera clara los productos alimenticios.

Limpieza

Este proceso tuvo como propósito incentivar una actitud de limpieza, manteniendo la clasificación y el orden de los elementos y productos alimenticios dentro del almacén.

- **Planificación de la limpieza:** se elaboró un cronograma de limpieza donde se determinaron los días, la duración y los turnos, asignando las responsabilidades a cada trabajador del almacén.
- **Preparación del manual de limpieza:** se elaboró el manual de limpieza fijando el propósito, las debidas fotografías de las áreas del almacén, del equipo que intervino en la limpieza, los elementos de limpieza y de seguridad a usar. Ver anexo 17.
- **Organizar elementos para la limpieza:** en este proceso se ordenaron los elementos de limpieza para su mayor accesibilidad; el cual los trabajadores debían estar debidamente entrenados para su seguridad y la conservación de dichos elementos.
- **Ejecución de la limpieza:** se limpiaron las mayas anti plagas, se retiró el exceso de polvo de las parihuelas, piso y equipos, y finalmente se removió la suciedad los servicios higiénicos.

Estandarizar

Este proceso tuvo el propósito de conservar lo que anteriormente se logró con la clasificación, el orden y la limpieza, de manera que este hábito se mantenga constante durante todo el tiempo.

- **Establecer responsabilidades y trabajos:** para este proceso nos sirvió de ayuda el cronograma de trabajo, y el manual de limpieza.

Disciplina

Este proceso tuvo el propósito de utilizar y respetar de manera correcta todos los procedimientos y estándares anteriormente realizados. Ya que, al no mantener esta disciplina, las 4's implementadas anteriormente se perjudicarían a lo largo del tiempo.

- **Formación:** en este proceso no solamente se redactó un manual de limpieza, si no también se capacitó y entrenó a los trabajadores para que realicen una labor favorable.
- **Tarea de la dirección:** para favorecer la implementación de las 5's se tuvo una reunión con la dirección, aclarando que estos deben proporcionar capacitaciones a sus trabajadores acerca de las técnicas de las 5's, que tenga el compromiso de proporcionar los recursos necesarios para el mantenimiento del almacén, y realizar una evaluación del progreso de la implementación de las 5's.

Fase 5:

Después de tener el pre-test, que fue el diagnóstico del almacén, se procedió a analizar la evolución luego de la implementación de las metodologías, como resultado se tuvo que, en el proceso de almacenamiento, los productos fueron ubicados de manera adecuada hasta su distribución, así como también estos eran manipulados según los procesos establecidos en la implementación; se cambiaron los equipos obsoletos reduciendo las entregas de raciones incompletas y en el proceso de distribución utilizando el FIFO y el LIFO, donde la rotación de dichos alimentos fue más continua, por lo que se agilizaron las entregas de las raciones a los beneficiarios; de esta manera se logró brindar alimentos en buen estado a los beneficiarios mejorando la satisfacción de estos.

Fase 6:

Finalmente se realizó la comprobación de la hipótesis general a través de la prueba T de Student; en la que efectivamente se observó que la gestión de almacén incrementaba la satisfacción de los usuarios; de esta manera se redactaron las conclusiones y se sugirieron algunas recomendaciones a la Subgerencia de Programas Sociales, para que estas puedan ser tomadas por el Gerente de dicha área.

2.6. Métodos de análisis de datos

2.6.1. Análisis descriptivo

Para analizar y evaluar la base de información se utilizarán tablas y gráficos de recurrencia, para una mejor comprensión de los resultados obtenidos, se utilizaron

presentaciones estructuradas, utilizando la prueba estadística SPSS Statistics versión 25 como mecanismo primordial, para luego ser descifrados en de forma compacta.

2.6.2. Análisis inferencial

Para probar las teorías de manera inferencial, se utilizó la prueba T de Student, que es un instrumento estadístico que nos permitió llegar a una medida de seguridad del 95%, para la correcta verificación de la hipótesis.

2.7. Aspectos éticos

Como investigadores, nos comprometemos y aceptamos no rechazar la propiedad de otros, dar confiabilidad a los resultados, mantener los datos proporcionados por la Entidad y no demostrar el carácter de los participantes de dicha investigación, información considerablemente menos dispersa a las Entidades para su ventaja; no obstante, solo se requerirá la información que los encuestados permitan.

III. RESULTADOS

Descripción de la situación actual de la Empresa

La Subgerencia de Programas Sociales es la unidad natural encargada de organizar, dirigir, fiscalizar y asesorar los Programas de Complementación Alimentaria, Vaso de Leche, Comedores Populares y Autogestionarios, Programa Complementario y SISFOH, enfocados a la población en peligro y debilidad, de acuerdo a lo indicado por las directrices vigentes. La Subgerencia de Programas Sociales depende de manera práctica y progresiva de la Gerencia de Desarrollo Económico y Social, la cual tiene una autoridad que le asigna la Resolución del Alcalde. Cuyo organigrama se puede apreciar en el anexo 12.

Programa Vaso de Leche (PVL):

El Programa Vaso de Leche (PVL), es un programa social elaborado por la Ley N ° 24059 y complementado por la Ley N ° 27470, con el fin de ofrecer una cantidad diaria de alimentos a una población con inquietante necesidad, para intentar disminuir la desnutrición de la que padecen. Los ejercicios de este programa, junto con la colaboración de la población, tienen como objetivo completo elevar su nivel de solidez y, en este sentido, contribuir a mejorar la satisfacción personal de esta población, debido a su bajo nivel monetario; estos no se encuentran en una situación decente para atender sus necesidades esenciales.

Programa Complementación Alimentaria (PCA):

Es la disposición de modalidades de pensamiento con el fin de dar una mejora saludable a la población en una circunstancia de necesidad o necesidad vergonzosa, así como en grupos débiles: jóvenes, personas con tuberculosis, adultos en edad legítima, personas desiertas y debilitadas, víctimas de maltrato familiar. Este programa se incorpora generalmente en la consideración de Comedores Populares.

3.1. Resultado del objetivo específico 1

Dentro del almacén se encontraron equipos obsoletos y en mal estado, como es el caso de la balanza y el montacargas. Donde la primera, al momento de pesar los productos, esta marcaba un peso incorrecto, de manera que debía ser reiniciada una y otra vez para poder proveer la cantidad exacta, pero aun así esta seguía fallando, además el cargador

de esta estaba deteriorado, el cual no hacía contacto con la energía eléctrica; así como también solo existía una balanza en todo el almacén, causando demoras en las entregas. En cuanto al montacargas, este tenía las suspensiones de las ruedas malogradas, el cual no soportaba todo el peso de los productos, esto traía como consecuencia la carga manual, provocando que los trabajadores tengan problemas lumbares y falten a sus labores. Al observar todo esto, el grupo de investigadores se pudo dar cuenta que esta era una de las causas por las que los beneficiarios se quejaban por las raciones incompletas y a destiempo.

El nivel de almacenamiento era inadecuado, ya que no se contaba con personal capacitado, y estos no tenían conocimiento sobre el correcto proceso de apilamiento, así como también los pallets se encontraban separados por una distancia muy corta sin importar su clasificación y ubicación. Al momento de la llegada del lote de productos, estos amontonaban todos los alimentos de cualquier forma y lugar, cargándolos coloquialmente, trayendo como consecuencia el maltrato y la rotura de los sacos y cajas. Produciéndose quejas por parte de los beneficiarios por alimentos en mal estado, así como latas abolladas y empaques desgarrados.

Otro de los problemas que se pudo observar fue, que los letreros donde se identificaban a cada uno de los alimentos no era respetado, por ejemplo, en uno de los letreros decía lentejas, pero en los pallets estaban ubicados las cajas de aceite, de igual manera en otro de los letreros indicaba alverja verde partida, pero se encontraba ubicado otra marca de aceite; igualmente se pudo observar la falta de codificación para algunos de los alimentos, ya que se encontraban sin sus respectivos letreros para su identificación.

Se pudo observar que el nivel de conservación de los alimentos era bajo, una de las causas por las que se presentaba este problema era por el caso de las mallas antiplagas, las cuales no eran las adecuadas y en algunos casos estaban rotas, además algunas ventanas y lugares abiertos no contaban con estas, causando que los productos no tengan una debida conservación. En el caso de ciertos alimentos que necesitan una temperatura baja, el área de almacén no contaba con los suficientes ventiladores para su mantención, pues solo se tenía un termómetro el cual estaba malogrado y no se encontraba en una correcta ubicación; finalmente en horarios nocturno no existía una debida iluminación ya que hacían falta varios focos; por lo que estas eran otras de las causantes de los reclamos de los beneficiarios.

El nivel de limpieza observado dentro del almacén fue muy bajo, ya que la jornada de limpieza solo se realizaba 2 veces por mes, en días esporádicos y no se contaba con una política y cronograma de limpieza; debido a esto se encontró lleno de polvo, por lo que en dicha área se halló un desorden y acumulación de pallets en mal estado, ubicados por las paredes y otras áreas; elementos de limpieza inservibles como escobas rotas y recogedores oxidados; documentación y archivadores antiguos, así como también pedazos de madera, sacos vacíos y papeles. Y también se observó que los equipos de protección para la manipulación de estos alimentos, como las tocas, los guates, y la bata estaban en pésimas condiciones higiénicas.

Tabla 1. *Resumen de pedidos entregados del PVL*

PVL	TOTAL	PORCENTAJE
Pedidos entregados a tiempo	38	57,58%
Pedidos entregados a destiempo	28	42,42%
Pedidos entregados completas	9	13,64%
Pedidos entregados incompletas	57	86,36%
Pedidos entregados en buenas condiciones	9802	89,37%
Pedidos entregados en condiciones regulares	643	5,86%
Pedidos entregados en malas condiciones	523	4,77%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 1, se pudo observar que, antes de la implementación de la gestión de almacén, 38 pedidos fueron entregados a tiempo representado por el 57,58%, 9 pedidos fueron entregados completos cuyo porcentaje fue 13,64%, y 9802 pedidos fueron entregados en buenas condiciones, representado por el 89,37%.

Tabla 2. *Resumen de pedidos entregados PCA*

PCA	TOTAL	PORCENTAJE
Pedidos entregados a tiempo	26	46,43%
Pedidos entregados a destiempo	30	53,57%
Pedidos entregados completas	0	0,00%
Pedidos entregados incompletas	56	100,00%
Pedidos entregados en buenas condiciones	12332	87,46%
Pedidos entregados en condiciones regulares	674	4,78%
Pedidos entregados en malas condiciones	1095	7,77%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 2, se pudo observar que, antes de la implementación de la gestión de almacén, 26 pedidos fueron entregados a tiempo representado por el 46,43%,

ningún pedido fue entregado completo, y 12332 pedidos fueron entregados en buenas condiciones, representado por el 87,46%.

Tabla 3. *Resultado de la evaluación 5's antes de la implementación*

ETAPA	Puntaje	Máximo	Porcentaje
Clasificación	3	20	15,00%
Orden	2	20	10,00%
Limpieza	1	20	5,00%
Estandarización	0	20	0,00%
Disciplina	0	20	0,00%
TOTAL	6	100	6,00%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 3, se hizo referencia los resultados obtenidos antes de la implementación de la gestión de almacén, de cada una de las etapas de las 5's, en el cual la clasificación obtuvo un porcentaje de 15,00%, debido a que solo la leche, las lentejas y el aceite estaban organizados; el orden obtuvo un porcentaje de 10,00%, debido a que solo la leche y el aceite estaban ordenados; la limpieza obtuvo un porcentaje de 5,00%, debido a que la limpieza solo se realizaba 2 veces al mes; finalmente la estandarización y disciplina obtuvieron un porcentaje de 0,00%, ya que no existían normas y procedimientos a seguir para el cumplimiento de las etapas.

Tabla 4. *Resultados de la satisfacción del usuario del PVL antes de la implementación*

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bajo	0	0,00%
Bajo	1	2,00%
Regular	31	62,00%
Alto	18	36,00%
Muy Alto	0	0,00%
TOTAL	50	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 4, se pudo observar que el 62,00% de los usuarios del Programa Vaso de Leche, poseían un nivel de satisfacción “Regular”, seguido del 36,00% de los usuarios que poseían un nivel “Alto” y finalmente el 2,00% poseía un nivel “Bajo”.

Tabla 5. *Resultados de la satisfacción del usuario del PCA antes de la implementación*

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bajo	0	0,00%
Bajo	0	0,00%
Regular	34	79,10%
Alto	9	20,90%
Muy Alto	0	0,00%
TOTAL	43	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 5, se pudo observar que el 79,10% de los usuarios del Programa Complementación Alimentaria, poseían un nivel de satisfacción “Regular” y finalmente el 20,90% de los usuarios que poseían un nivel “Alto”.

Tabla 6. *Resultados de la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Programas Sociales antes de la implementación*

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bajo	0	0,00%
Bajo	1	1,10%
Regular	65	69,90%
Alto	27	29,00%
Muy Alto	0	0,00%
TOTAL	93	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 6, se pudo observar que el 69,90% de los usuarios de la Subgerencia de Programas Sociales, poseían un nivel de satisfacción “Regular” y finalmente el 29,00% de los usuarios que poseían un nivel “Alto”.

Respuesta al objetivo específico 1: Mediante el diagnóstico descrito anteriormente, se determinó que, antes de la implementación de la gestión de almacén, la media de la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Programas Sociales se encontraba en un 69,90%.

3.2. Resultado del objetivo específico 2

a) Clasificación

En este proceso se selección, retiró y eliminó todos los sacos vacíos de arroz, las cajas de leche, los cartones acumulados, las parihuelas en mal estado y los equipos obsoletos. En primer lugar, se identificaron los elementos innecesarios, realizando un listado; luego se determinó el plan de ejecución para el retiro de estos; y se trasladaron a una

nueva ubicación ya fuese dentro o fuera del almacén, o finalmente eliminarlos. Y por último se procedió a una supervisión final junto con los encargados del almacén.

b) Orden

Luego de separar los elementos innecesarios de los necesarios, se identificaron cada una de las ubicaciones de los elementos de limpieza, equipos, herramientas, elementos necesarios; se elaboró el mapa de las 5'S, donde se especificó la ubicación de los productos de acuerdo a su clasificación, mediante una codificación de colores haciendo uso de tarjetas para señalar los nombres de los productos. Aparte de ello se mejoró la percepción de los beneficiarios sobre el aseguramiento de los alimentos en el almacén.

c) Limpieza

Para planificar la limpieza se elaboró un cronograma, donde se determinaron los días, la duración y los turnos, asignando las responsabilidades a cada trabajador del almacén; posteriormente se elaboró el manual de limpieza conteniendo el propósito, los elementos de limpieza y de seguridad a usar; en seguida se ordenaron los elementos de limpieza para su mayor accesibilidad y finalmente se ejecutó la limpieza del almacén; se limpiaron las mayas anti plagas, se retiró el exceso de polvo de las parihuelas, piso y equipos, y finalmente se removió la suciedad los servicios higiénicos.

d) Estandarizar

Para este proceso se establecieron las responsabilidades y trabajos, sirviéndonos de ayuda el cronograma de trabajo y el manual de limpieza. Para conservar lo que anteriormente se logró con la clasificación, el orden y la limpieza, de manera que este hábito se mantenga constante durante todo el tiempo.

e) Disciplina

En este proceso no solamente se redactó un manual de limpieza, si no también se capacitó y entrenó a los trabajadores para que realicen una labor favorable. Además, se tuvo una reunión con la dirección, aclarando que estos deben proporcionar capacitaciones a sus trabajadores acerca de las técnicas de las 5's, que tengan el compromiso de proporcionar los recursos necesarios para el mantenimiento del almacén, y realizar una evaluación del progreso de la implementación de las 5's.

Tabla 7. Resultados de la evaluación 5's antes de la implementación

ETAPA	MÁXIMO	ANTES		DESPUÉS		DIFERENCIA
		Puntaje	Porcentaje	Puntaje	Porcentaje	
Clasificación	20	4	20,00%	19	95,00%	75,00%
Orden	20	5	25,00%	18	90,00%	65,00%
Limpieza	20	4	20,00%	18	90,00%	70,00%
Estandarización	20	4	20,00%	17	85,00%	65,00%
Disciplina	20	4	20,00%	16	80,00%	60,00%
TOTAL	100	21	21,00%	88	88,00%	67,00%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 7, se evaluaron los resultados obtenidos en el antes y después de la implementación de la gestión de almacén, de cada etapa de las 5's, en el cual la clasificación se incrementó en un 75,00%, el orden en un 65,00%, la limpieza en un 70,00%, la estandarización en un 65,00% y la disciplina en un 60,00%; de manera que se logró un impacto positivo al implementar la herramienta de mejora en un 46,00%.

Respuesta al objetivo específico 2: Con la implementación de la Metodología 5's dentro del almacén, se logró una mejor clasificación, orden y limpieza de los elementos, herramientas, alimentos, y del ambiente de trabajo, de manera que se logró un impacto positivo en la satisfacción del usuario, ver tabla 10; ya que las etapas de las 5's se incrementaron en un 67,00%.

3.3. Resultado del objetivo específico 3

Antes de la implementación de la herramienta de mejora en la llegada del lote de alimentos, los encargados del almacén constatan las cantidades, el estado y las condiciones en las que ingresaban dichos productos, en el caso de que estos ingresen en mal estado son devueltos a su proveedor, una vez realizado esto, se produce a destinar cada uno de los productos a sus ubicaciones.

En lo que corresponde a la ubicación de estos alimentos, los encargados colocan las cajas de manera manual sin tener el cuidado adecuado para estos, ya que las herramientas para realizar este proceso estaban malogradas, además al ubicar cada uno de los productos estos son ubicados en cualquier área, sin respetar su identificación; no se dan el tiempo de clasificarlos, ordenarlos y acomodarlos adecuadamente; por lo que a la hora de distribuir los alimentos a cada beneficiario, existe una equivocación al momento de elegirlos. De esta manera se desglosa el indicador ordenes correctamente

recibidas ya que, al momento de la llegada de los productos, la Municipalidad Provincial de Huaraz realiza una inspección minuciosa a cada uno de estos y los lotes son entregados en buen estado a la Subgerencia de Programas Sociales.

Tabla 8. *Resultados de la evaluación del almacenamiento antes y después de la implementación*

INDICADOR	Máximo	ANTES		DESPUÉS		DIFERENCIA
		Puntaje	Porcentaje	Puntaje	Porcentaje	
Órdenes recibidas	20	14	70,00%	18	90,00%	20,00%
Codificación	20	4	20,00%	19	95,00%	75,00%
Distribución	20	6	30,00%	18	90,00%	60,00%
TOTAL	60	24	40,00%	45	75,00%	35,00%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 8, se evaluaron los resultados logrados en el antes y después de la implementación de la gestión de almacén, de cada indicador del proceso de almacenamiento, en el cual las órdenes recibidas se incrementaron con un porcentaje de 20,00%, la codificación en un 75,00%, y la distribución en un 60,00%; de manera que el proceso de almacenamiento se incrementó en un 35,00%.

Respuesta al objetivo específico 3: Al tener los productos clasificados, ordenados y a la vez espacios limpios, el nivel de almacenamiento se incrementó en un 35,00%; esto permitió a los encargados del almacén ubicar de manera más rápida los alimentos, mejorando la conservación de estos, entregando las cantidades establecidas de las raciones de manera inmediata, y facilitando la limpieza de las áreas del almacén; esto mejoró la satisfacción del usuario, ver tabla 10; asimismo se mejoró los pedidos entregados a tiempo y los pedidos entregados en buenas condiciones como se observó en las tablas 38 y 39.

3.4. Resultado del objetivo específico 4

Al momento del proceso de distribución de alimentos, los encargados del almacén proceden a buscar cada uno de los productos, es ahí donde estos comenten equivocaciones, ya que no se especifican los nombres de cada producto; es por ello que se dan las demoras en las entregas; y por la presión de los beneficiarios, los alimentos que ingresaban últimos eran entregado primero (LIFO o UEPS), y los alimentos almacenados hace ya algún tiempo, seguían guardados; como fue el caso de las

conservas de atún. Además, estos maltratan los productos y son entregados en mal estado y en raciones incompletas.

Tabla 9. *Resultados de la evaluación de la distribución antes y después de la implementación*

INDICADOR	Máximo	ANTES		DESPUÉS		DIFERENCIA
		Puntaje	Porcentaje	Puntaje	Porcentaje	
FIFO (PEPS)	10	4	40,00%	9	90,00%	50,00%
LIFO (UEPS)	10	4	40,00%	9	90,00%	50,00%
TOTAL	20	8	40,00%	18	90,00%	50,00%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 9, se evaluaron los resultados logrados antes y después de la implementación de la gestión de almacén, de cada indicador del proceso de distribución, en el cual el control FIFO (PEPS) y LIFO (UEPS), tuvieron un incremento del 50,00%; de tal manera que el proceso de distribución se incrementó en un 50,00%.

Respuesta al objetivo específico 4: Luego de la implementación de la gestión de almacén en el proceso de distribución, se incrementó el nivel de dicho proceso en un 50,00%, actualmente los encargados tienen una mejor visión de los productos, por ende, ya no cometen equivocaciones al momento de realizar el picking, disminuyendo así las entregas de raciones incompletas y la demora en las entregas, como se puede observar en las tablas 38 y 39; además con la implementación del método FIFO y LIFO, los productos perecibles a corto tiempo son distribuidos de acuerdo a su llegada al almacén; de manera que se pudo mejorar la satisfacción de los usuarios con la mejora de este proceso, como se puede evidenciar en la tabla 10.

3.5. Resultado del objetivo general

Para tener una mejor visión del nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio brindado, se realizó una encuesta; el cual se observó la insatisfacción de estos. Los resultados del procesamiento estadístico de la variable satisfacción del usuario se presentan en el anexo 18.

Tabla 10. Resultados de la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Programas Sociales después de la implementación

ESCALA	ANTES		DESPUÉS	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bajo	0	0,00%	0	0,00%
Bajo	1	1,10%	0	0,00%
Regular	65	69,90%	6	6,50%
Alto	27	29,00%	86	92,50%
Muy Alto	0	0,00%	1	1,10%
TOTAL	93	100,00%	93	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 10, se pudo observar que, antes de la implementación de la gestión de almacén, la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Programas Sociales, se encontraban en un nivel “Regular” con un 69,90%, y después de la implementación de la gestión de almacén, los usuarios se encontraron en un nivel “Alto” de satisfacción con un 92,50%.

Respuesta al objetivo general: Después de la implementación de la gestión de almacén en los procesos de almacenamiento y distribución, se mejoró las condiciones de los alimentos dentro del almacén, de tal manera que se optimizó la organización, el orden y la limpieza, así mismo se introdujo el control FIFO Y LIFO en la distribución para mejorar los indicadores de pedidos entregados a tiempo, pedidos entregados completos y pedidos entregados en buenas condiciones; las cuales se analizaron teniendo datos cuantitativos del antes y después; y el resultado que se obtuvo mediante las medias, fue el incremento de la satisfacción de los usuarios (beneficiarios) de la Subgerencia de Programas Sociales, en un 22,60%

Prueba de normalidad para la Satisfacción del Usuario

Tomando los datos obtenidos de la encuesta sobre la Satisfacción del Usuario de la Subgerencia de Programas Sociales, durante las 12 semanas antes y después de la implementación de la herramienta de mejora, se realizó la prueba de normalidad con la herramienta estadística SPSS.

Las hipótesis son:

- **H0:** Los datos de la muestra provienen de una distribución normal.
- **H1:** Los datos de la muestra no provienen de una distribución normal.

Las reglas de decisión para la significancia son:

Si la significancia de (P)

- $P > 0.05$ se aprueba la H_0
- $P \leq 0.05$ se aprueba la H_1

Tabla 11. Prueba de normalidad para la Satisfacción del Usuario

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Puntaje_Total_Antes	,082	93	,150
Puntaje_Total_Después	,121	93	,002

Fuente: Datos extraídos del SPSS.

Interpretación: Se mostró en la tabla 11, la significancia de la Satisfacción del usuario antes de la implementación, el cual fue mayor a 0.05 y para la Satisfacción del usuario después de la implementación, fue menor a 0.05, de manera que, esta tabla indica que los datos examinados persiguen una distribución no paramétrica; ya que se aprueba la hipótesis nula (H_0) para la “Satisfacción del usuario antes de la implementación” y se aprueba la hipótesis alterna (H_1) para la “Satisfacción del usuario en después de la implementación”, al convertirse en una muestra paramétrica se procede a usar la prueba T de Student.

Prueba de hipótesis T de Student para la Satisfacción del Usuario

Hipótesis General:

H1: La gestión de almacén incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

H0: La gestión de almacén no incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

Regla de decisión:

- $P \geq 0.05$ se acepta H_0
- $P < 0.05$ se acepta H_1

Tabla 12. Estadísticos de la Prueba T de Student

Prueba de muestras emparejadas								
	Media	Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)
		Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Satisfacción del usuario Antes	-9,075	5,991	,621	-10,309	-7,841	-14,607	92	,000
Satisfacción del usuario Después								

Fuente: Datos extraídos del SPSS.

Interpretación: Se mostró en la tabla 12, los datos obtenidos del antes y después de la implementación de la gestión de almacén, mediante la prueba T de Student, resultó con un grado de significancia de 0.000, el cual fue menor a 0.05; la cual permitió aceptar la hipótesis alterna (H1), que fue “La gestión de almacén incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019”.

Prueba de hipótesis T de Student para la Implementación de la herramienta de mejora

Hipótesis Específica:

H2: La implementación de la herramienta de mejora en la gestión de almacén incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

H0: La implementación de la herramienta de mejora en la gestión de almacén no incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

Regla de decisión:

- $P \geq 0.05$ se acepta H0
- $P < 0.05$ se acepta H2

Tabla 13. Estadísticos de la Prueba T de Student

Prueba de muestras emparejadas								
	Media	Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)
		Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Herramienta de Mejora Antes	-13,400	1,140	,510	-14,816	-11,984	-26,280	4	,000
Herramienta de Mejora Después								

Fuente: Datos extraídos del SPSS.

Interpretación: Se mostró en la tabla 13, los datos obtenidos del antes y después de la implementación de la herramienta de mejora, mediante la prueba T de Student, resulto con un grado de significancia de 0.000, el cual fue menor a 0.05; donde nos permitió aceptar la hipótesis alterna (H2), que fue “La implementación de la herramienta de mejora en la gestión de almacén incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019”.

Prueba de hipótesis T de Student para el Almacenamiento

Hipótesis Específica:

H3: El almacenamiento en la gestión de almacén incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

H0: El almacenamiento en la gestión de almacén no incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

Regla de decisión:

- $P \geq 0.05$ se acepta H0
- $P < 0.05$ se acepta H3

Tabla 14. Estadísticos de la Prueba T de Student

Prueba de muestras emparejadas								
	Media	Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)
		Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Almacenamiento Antes Almacenamiento Después	-10,333	5,686	3,283	-24,459	3,792	-3,148	2	,000

Fuente: Datos extraídos del SPSS.

Interpretación: Se mostró en la tabla 14, los datos obtenidos del antes y después del proceso de almacenamiento, mediante la prueba T de Student, resultó con un grado de significancia de 0.000, el cual fue menor a 0.05; donde nos permitió aceptar la hipótesis específica alterna (H3), que fue “El almacenamiento en la gestión de almacén incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019”.

Prueba de hipótesis T de Student para la Distribución

Hipótesis Específica:

H4: La distribución en la gestión de almacén incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

H0: La distribución en la gestión de almacén no incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

Regla de decisión:

- $P \geq 0.05$ se acepta H0
- $P < 0.05$ se acepta H4

Tabla 15. Estadísticos de la Prueba T de Student

Prueba de muestras emparejadas								
	Media	Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)
		Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Pedidos entregados completos Pre-test Pedidos entregados completos Pos-test	-18,591	21,818	2,262	-23,085	-14,098	-8,218	92	,000

Fuente: Datos extraídos del SPSS.

Interpretación: Se mostró en la tabla 15, los datos obtenidos del antes y después del proceso de distribución, mediante la prueba T de Student, resultó con un grado de significancia de 0.000, el cual fue menor a 0.05; donde nos permitió aceptar la hipótesis específica alterna (H4), que fue “La distribución en la gestión de almacén incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019”.

IV. DISCUSIÓN

Con los trabajos previos:

Respecto a la investigación del trabajo previo de Olivares (2009), no se consiguieron conclusiones semejantes a dicha investigación; en tal sentido que, para la presente investigación, se implementó la Metodología 5's y el control FIFO y LIFO en la gestión de almacén; mientras que en el trabajo previo, el autor usó tecnologías de control como los códigos de barras, la radiofrecuencia y los indicadores KPI'S (medidor de desempeño), para la implementación del sistema de gestión de almacenes; sin embargo, contribuyó en la obtención de indicadores para la variable independiente; como se puede observar, ambas investigaciones utilizaron diferentes metodologías para lograr sus objetivos.

En relación a la investigación del trabajo previo de Hernández (2016), se alcanzó conclusiones semejantes a dicha investigación; en tal sentido que, para la presente investigación, se estimó un crecimiento de la implementación de la herramienta de mejora de un 21,00% a un 88,00%; mientras que en el trabajo previo, hubo un incremento del 18,00% al 56,00%, después de la implementación de la Metodología 5's; como se logra apreciar, las dos investigaciones consiguieron aumentar el porcentaje de dicha Metodología, después de su evaluación.

En relación a la investigación del trabajo previo de Reyes (2014), se alcanzó conclusiones idénticas a dicha investigación; en tal sentido que, para la presente investigación, se apreció un aumento de la satisfacción de los usuarios en un 22,60%; mientras que en el trabajo previo, hubo un aumento de la satisfacción de los clientes en un 67,80%; como se alcanza estimar, las dos investigaciones alcanzaron incrementar la satisfacción de los usuarios y clientes.

En relación a la investigación del trabajo previo de Ortiz (2012), se logró obtener conclusiones similares a dicha investigación; en tal sentido que, para la presente investigación, se determinó el resultado del diagnóstico de la satisfacción de los usuarios de la Sugerencia de Programas Sociales en un 69,90% y al implementar la herramienta de mejora, las quejas disminuyeron en un 93; mientras que en el trabajo previo, el resultado del diagnóstico de la satisfacción de los clientes se encontraba en un 63,00% y después de la implementación de la herramienta de mejora, disminuyeron las

quejas en un 24,00%, como se puede observar, ambas investigaciones lograron obtener un diagnóstico de la satisfacción y disminuir las quejas después de la implementación de la herramienta de mejora.

Respecto a la investigación del trabajo previo de Martínez (2005), no se consiguieron conclusiones idénticas a dicha investigación; en tal sentido que, para la presente investigación, se implementó la gestión de almacén basado en la Metodología 5's y el control FIFO y LIFO; mientras que en el trabajo previo, se creó un modelo o tipo de calidad de servicio apoyado en la mejora continua (ciclo PDCA), para incrementar la satisfacción de los clientes; sin embargo, contribuyó en la obtención de indicadores para la variable dependiente; como se puede observar, ambas investigaciones utilizaron diferentes metodologías para incrementar la satisfacción de sus clientes.

En relación a la investigación del trabajo previo de Ariluz (2018), se consiguió conclusiones equivalentes a dicha investigación; en tal sentido que, para la presente investigación, se apreció una ampliación de 69,90% a 92,50% de la satisfacción de los usuarios; mientras que en el trabajo previo, la satisfacción de los clientes tuvo un 62,17% y después de la aplicación de la gestión de almacén, resultó un 93,33%; como se logra estimar, las dos investigaciones consiguieron incrementar la satisfacción de los usuarios y clientes.

En relación a la investigación del trabajo previo de López y Meza (2017), se consiguió conclusiones afines a dicha investigación; en tal sentido que, para la presente investigación, se apreció un aumento de un 69,90% a un 92,50% de la satisfacción de los usuarios; mientras que en el trabajo previo, la satisfacción de trabajo tuvo inicialmente un 0,00% y después de la aplicación del tratamiento, resultó un 82,50%; como se logra estimar, las dos investigaciones alcanzaron el incremento de la satisfacción.

En relación a la investigación del trabajo previo de Yauris (2017), se consiguió conclusiones equivalentes a dicha investigación; en tal sentido que, para la presente investigación, al realizar el Diagrama de Causa – Efecto en el diagnóstico, se pudo determinar que el origen fundamental de la insatisfacción de los usuarios, el cual fueron las raciones incompletas; mientras que en el trabajo previo, del mismo modo el autor realizó el Diagrama de Ishikawa, para diagnosticar que el mayor problema se encontraba en el almacenamiento de los productos, como se puede observar, ambas

investigaciones realizaron el mismo diagrama para poder identificar los problemas iniciales y solucionarlos.

En relación a la investigación del trabajo previo de Alvarado (2018), se consiguió conclusiones idénticas a dicha investigación; en tal sentido que, para la presente investigación, en el diagnóstico realizado la satisfacción de los usuarios se encontraba en un 69,90% y después de la implementación se encontró en un 92,50%; mientras que en el trabajo previo, en el diagnóstico la satisfacción se encontró inicialmente en un 46,00% y después de la mejora, resultó un 60,00%; como se logra apreciar, las dos investigaciones alcanzaron el incremento de la satisfacción.

En relación a la investigación del trabajo previo de Ramírez (2016), se alcanzó conclusiones afines a dicha investigación; en tal sentido que, para la presente investigación, se estimó un aumento de la satisfacción de los usuarios en un 22,60%; mientras que en el trabajo previo, hubo un aumento de la satisfacción de los clientes en un 56,70%; como se logra apreciar, las dos investigaciones consiguieron acrecentar la satisfacción de los usuarios y clientes.

En relación a la investigación del trabajo previo de Masabel (2018), se consiguió conclusiones afines a dicha investigación; en tal sentido que, para la presente investigación, al implementar la gestión de almacén, se observó un incremento de un 69,90% a un 92,50% de la satisfacción de los usuarios; mientras que en el trabajo previo, al implementar la gestión de abastecimiento, la satisfacción del cliente tuvo inicialmente un 16,00% y después de la implementación, resultó un 71,00%; como se puede observar, ambas investigaciones lograron el acrecentamiento de la satisfacción de los usuarios y clientes.

Con las teorías relacionadas al tema:

Por otra parte, la teoría relacionada al tema de (Logistic, 2016, p. 1), aportó para tomar como dimensiones en la gestión de almacén, al proceso de almacenamiento y distribución, ya que al implementar la herramienta de mejora, estas dimensiones se incrementaron; tal y como lo indica dicha teoría, el cual menciona que, la gestión de almacenes se caracteriza por el procedimiento de trabajo en función a la recepción, almacenamiento, y el desarrollo dentro de un centro de distribución hasta su consumo,

ya sea de materiales o materias primas, semi - completadas, completadas, así como el tratamiento y los datos de la información producida.

La teoría relacionada al tema de (Sergi, 2018, p. 20), se tomó como dimensiones de la gestión de almacén, a sus procesos de recepción y almacenamiento, y estos al ser gestionados de una mejor manera, se incrementa la calidad de servicio y así mismo se incrementa la satisfacción de los usuarios o clientes, tal y como menciona dicha teoría; en la que expone que, la gestión de almacén es la disposición de los procedimientos que mejoran la logística, permitiendo una calidad inquebrantable de los datos, el aumento del volumen accesible, el avance de las tareas y el transporte de mercancías, la velocidad en los medios de transporte y, de esta manera, disminuyen los gastos.

La teoría relacionada al tema de (Dolors, 2004, p. 53), aportó a la presente investigación para corregir la satisfacción de los usuarios, implementando metodologías en la gestión de almacén, en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, para que esta Entidad pueda brindar un servicio de calidad; tal y como menciona dicha teoría; en la que expone que, la satisfacción del usuario es un término que se utiliza gran parte del tiempo en el marketing de las empresas; ya que la satisfacción del usuario se caracteriza por la cantidad de clientes, o el nivel de todos los clientes, cuyo informe de su experiencia en una organización, sus artículos o sus servicios (registros de calificación) superan los niveles de satisfacción determinada.

La teoría relacionada al tema de (Kotler y Keller, 2012, p. 7), aportó a la presente investigación para incrementar la satisfacción de los usuarios, ya que inicialmente la precepción de los beneficiarios se encontraba baja, demostrándose esta en la cantidad de quejas, ya que no se tenía una buena gestión dentro de su almacén; tal y como menciona dicha teoría; en la que expone que, la satisfacción del cliente es la impresión del cliente de cuánto se han cumplido sus requisitos previos, lo que también explica un ángulo significativo sobre las quejas de los clientes: su realidad es un indicador notable de insatisfacción, sin embargo, su falta de apariencia realmente no infiere una alta satisfacción del cliente, ya que también podría demostrar que faltan las estrategias para una buena comunicación entre el cliente y la organización, o que las quejas aún no se registran adecuadamente, o que solo el cliente insatisfecho cambia silenciosamente los proveedores.

V. CONCLUSIONES

Conclusión general:

La gestión de almacén incrementó la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, así como se evidenció que la media de la satisfacción del usuario antes de la implementación 69,90%, y después de ejecutar el tratamiento, la media reflejó un 92,50%, indicando una mejora significativa de la satisfacción de los usuarios en un 22,60%.

Conclusiones específicas:

Al realizar el diagnóstico en la gestión de almacén de la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, se pudo identificar las principales causas de la insatisfacción de los usuarios, el cual se determinó que la causa primordial fueron las raciones incompletas, seguido de los empaques o tarros en mal estado, después de los productos o alimentos en mal estado y finalmente los bichos dentro de los empaques; se determinó que antes de aplicar el tratamiento, la media de la satisfacción de los usuarios se encontraba en un 69,90%.

La implementación de la herramienta de mejora en la gestión de almacén, donde se evaluaron los resultados obtenidos antes y después de la implementación de cada etapa de las 5's, en el cual la clasificación se incrementó en un 75,00%, el orden en un 65,00%, la limpieza en un 70,00%, la estandarización en un 65,00% y la disciplina en un 60,00%; por lo que la implementación de la herramienta de mejora se incrementó en un 67,00%.

El almacenamiento en la gestión de almacén, se incrementó con respecto a las órdenes recibidas, el cual se incrementaron en un 20,00%, la codificación en un 75,00% y la distribución en un 60,00%; de manera que el proceso de almacenamiento se incrementó en un 35,00%.

La distribución en la gestión de almacén se incrementó con respecto, al control FIFO y LIFO, el cual ambos se incrementaron en un 50,00%; de manera que el proceso de distribución se incrementó en un 50,00%.

VI. RECOMENDACIONES

Recomendación general:

Se recomienda al área de almacén de la Subgerencia de Programas Sociales continuar con la aplicación de la gestión de almacén y ejecutar distintos procedimientos para adquirir un grado ideal, en cuanto a la atención al cliente, para que se siga incrementando las raciones entregadas a tiempo, completas y en buen estado.

Recomendaciones específicas:

Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Huaraz, construir un almacén exclusivo para la Subgerencia de Programas Sociales, para la mantención óptima de los alimentos que se brindan a los beneficiarios.

Se recomienda la realización constante de charlas y capacitaciones al personal, sobre la gestión de almacén, con el propósito de prestar un buen servicio a los usuarios e involucrar al personal encargado del almacén para un mejor desarrollo en sus puestos de trabajo.

Se recomienda a la Dirección de la Subgerencia de Programas Sociales realizar la compra de nuevos equipos y herramientas, como termómetros, balanzas, montacargas, escaleras; para la mayor conservación y manipulación de los alimentos.

Se recomienda a la Dirección de la Subgerencia de Programas Sociales, contratar más personal para el área de almacén, para que estos se puedan abastecer y facilitar en las labores dentro del área.

REFERENCIAS

ALVARADO Ferradas, Arturo. Mejora de los procesos de atención en el área de facturación para incrementar la satisfacción del cliente de la empresa UDECH 2018. Tesis (Licenciado en Ingeniería Industrial). Trujillo: Universidad César Vallejo, 2018. 209 pp.

AMOLETTO, Eduardo. Administración de la producción como ventaja competitiva. Málaga: Eumed.net, 2006. 151 pp.
ISBN: 9788469079041

ANAYA, Julio. Almacenes, análisis, diseño y organización. Madrid: ESIC Editorial, 2008. 234 pp.
ISBN: 9788473565745

ANAYA, Julio. El diagnóstico logístico. Madrid: ESIC Editorial, 2014. 353 pp.
ISBN: 9788416462339

ARILUZ Quito, Yurico. Aplicación de la Gestión de Almacenes para incrementar la satisfacción del cliente en el almacén de la empresa SCORPIO GROUP S.A., Cercado de Lima, 2018. Tesis (Licenciada en Ingeniería Industrial). Lima: Universidad César Vallejo, 2018. 129 pp.

ASENCIO, Fernando. Organización del Almacén. En: URIEL, Felix. *Gestión y Simulación de un Centro Logístico Aeronáutico*. México, McGraw-Hill, 2012. pp. 26-76.
ISBN: 9701042484

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD. Herramientas para grupos de participación. 2.º ed. Madrid: Asociación Española para la Calidad, 2003. 29 pp.
ISBN: 84-89359-34-2

BIBING. Proyectos. 30 de abril de 2014. Disponible en:
<http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>

BRENES, Pedro. Técnicas de almacén. 3.º ed. Madrid: Edítex S.A., 2015. 263 pp.
ISBN: 9788490785430

CASTRO, Elena. Operaciones de los almacenes y análisis de documentación, riesgos, proceso y mantenimiento. España: Ideas Propias, 2014. 266 pp.

ISBN: 9788398395150

CONEXIÓN esam. Alonso de Molina. 24 de junio de 2016. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/06/gestion-de-inventarios-y-almacenes/>

DOLORS, Pamies. De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Madrid: ESIC Editorial, 2004. 175 pp.

ISBN: 8473563719

ESCUADERO, María. Técnicas de almacén. España: Paraninfo, SA. 2015. 284 pp.

ISBN: 9788497322577

ESLAVA, José. Finanzas para el marketing y las ventas. Madrid: ESIC Editorial, 2013. 353 pp.

ISBN: 9788473569194

ESLAVA, José. Análisis económico – financiero de las decisiones de gestión empresarial. Madrid: ESIC Editorial, 2003. 335 pp.

ISBN: 8473563549

FPIQUER. Instituto Tecnológico AIDIMA. 12 de marzo de 2011. Disponible en: http://www.aidima.es/gdp/documentos/Documentos/fpiquer_SGAWeb.pdf

HERNÁNDEZ Castañeda, Jesica. Propuesta de implementación de la herramienta de mejora continua 5's en los almacenes de los talleres aeronáuticos de reparación en Bogotá D.C – Colombia. Tesis (Especialista en Gerencia de Calidad). Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada de Colombia, 2016. 16 pp.

HERNÁNDEZ, Roberto. Metodología de la Investigación. 6. ° ed. México: McGraw-Hill, 2014. 634 pp.

ISBN: 9781456223960

ISOTools. Sánchez. 17 de julio de 2015. Disponible en: <https://www.isotools.org/2015/07/17/herramientas-para-conseguir-la-mejora-continua-de-la-calidad/>

KOTLER, Philip y KELLER, Kevin. Dirección de Marketing. 14. ° ed. México: Educación Superior Latinoamérica, 2012. 808 pp.

ISBN: 9786073212458

LAMB, Charles, HAIR, Joseph y McDANIEL, Carl. Marketing. México D.F.: Learning Editores S.A., 2011. 779 pp.

ISBN: 9781439039427

LOPEZ de la Cruz, Gisela y MEZA Campos, Ruth. Aplicación del modelo de gestión por procesos en la Gestión del Almacén de Negociaciones Palca E.I.R.L. Lima – 2014. Tesis (Licenciadas en Administración). Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú, 2017. 180 pp.

MARTÍNEZ Arenas, José. Diseño, implementación, evaluación y control de un modelo de calidad para incrementar la satisfacción de los clientes. Tesis (Licenciado en Ciencias Empresariales). Oaxaca: Universidad Tecnológica de la Mixteca. 2005. 215 pp.

MASABEL García, Elizabeth. Aplicación de la Gestión de abastecimiento para incrementar la Satisfacción del cliente en la empresa Drama S.R.L., Lurín, 2018. Tesis (Licenciada en Ingeniería Industrial). Lima: Universidad César Vallejo, 2018. 134 pp.

MyGESTIÓN. Samuel. 09 de agosto de 2018. Disponible en: <https://www.mygestion.com/blog/conceptos-fundamentales-de-la-gestion-de-almacen>

NEGOCIOS Globales Logística. Torres. 08 de diciembre de 2013. Disponible en: <http://www.emb.cl/negociosglobales/articulo.mvc?xid=1920&edi=96&xit=lo-perfecto-y-lo-imperfecto-en-los-pedidos-perfectos>

OLIVARES de las Heras, Ignacio. Implantación de un Sistema de Gestión de Almacenes y diseño de un almacén. Tesis (Licenciado en Ingeniería Industrial). Madrid: Universidad Carlos III de Madrid, 2009. 185 pp.

ORTIZ Esquivel, Luz. Estudio de la satisfacción al cliente en el marco de una empresa de transporte terrestre dentro de la Comunidad Andina específicamente Ecuador, Colombia y Perú. Tesis (Magíster en Administración de Empresas). Quito: Universidad Católica del Ecuador, 2012. 166 pp.

PERDIGUERO, Miguel. Diseño y Organización del almacén. Málaga: IC Editorial, 2017. 202 pp.

ISBN: 9788491982326

PUBLICACIONES, Vértice S.L. Aprovisionamiento y almacenaje en la venta. Málaga: Editorial Vértice. 2015. 159 pp.

ISBN: 9788499311593

PUBLICACIONES VÉRTICE S.L. La calidad en el servicio al cliente. Málaga: editorial vértice, 2008. 24 pp.

ISBN: 9788492533718

RAMIREZ Vásquez, Marixa. Programa de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los clientes usuarios de tarjeta de crédito del Banco Falabella – Trujillo 2014. Tesis (Maestra en Ciencias Económicas). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2016. 91 pp.

REY, Francisco. Las 5S: orden y limpieza en el puesto de trabajo. Madrid: Fundación Confemetal Editorial, 2005. 164 pp.

ISBN: 8496169545

REYES Hernández, Sonia. Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango. Tesis (Licenciada en Administración de Empresas). Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar, 2014. 178 pp.

REYES, Primitivo. Administración de inventarios en almacenes. México: Editorial Kamite, 2009. 76 pp.

ISBN: 9702607854678

REVISTA Científica de América Latina. Xalapa, 13(1). Junio 2008.

ISSN: 0185-1594

RUIZ, Ana. Diagnóstico de Situaciones y Problemas Locales. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia, 2006. 169 pp.

ISBN: 996831479-X

SERGI. Gestión de Operaciones de Almacenaje. Barcelona: MargeBooks, 2017. 126 pp.

ISBN: 9788416171873

SORET, Ignacio. Modelo de medición de conocimiento y generación de ventajas competitivas sostenibles en el ámbito de la iniciativa “Respuesta eficiente al consumidor” (EfficientConsumer Response) ECR. Madrid: ESIC Editorial, 2007. 401 pp.

ISBN: 9788473565608

STOCH Logistic. Grupo Alonso. 23 de agosto de 2016. Disponible en: <https://www.stocklogistic.com/sistema-gestion-de-almacenes/>

THOMPSON, Ivan. La Satisfacción del Cliente “*Diccionario del Marketing*”, (1): 1-6, julio 2005.

ISBN: 0716-1120

USER. Indicadores logísticos. 07 de junio de 2015. Disponible en: <file:///C:/Users/USER/Downloads/Indicadores%20Logisticos.pdf>

VALDERRAMA, Santiago. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. 2. ° ed. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L., 2002. 469 pp.

ISBN: 9786123028787

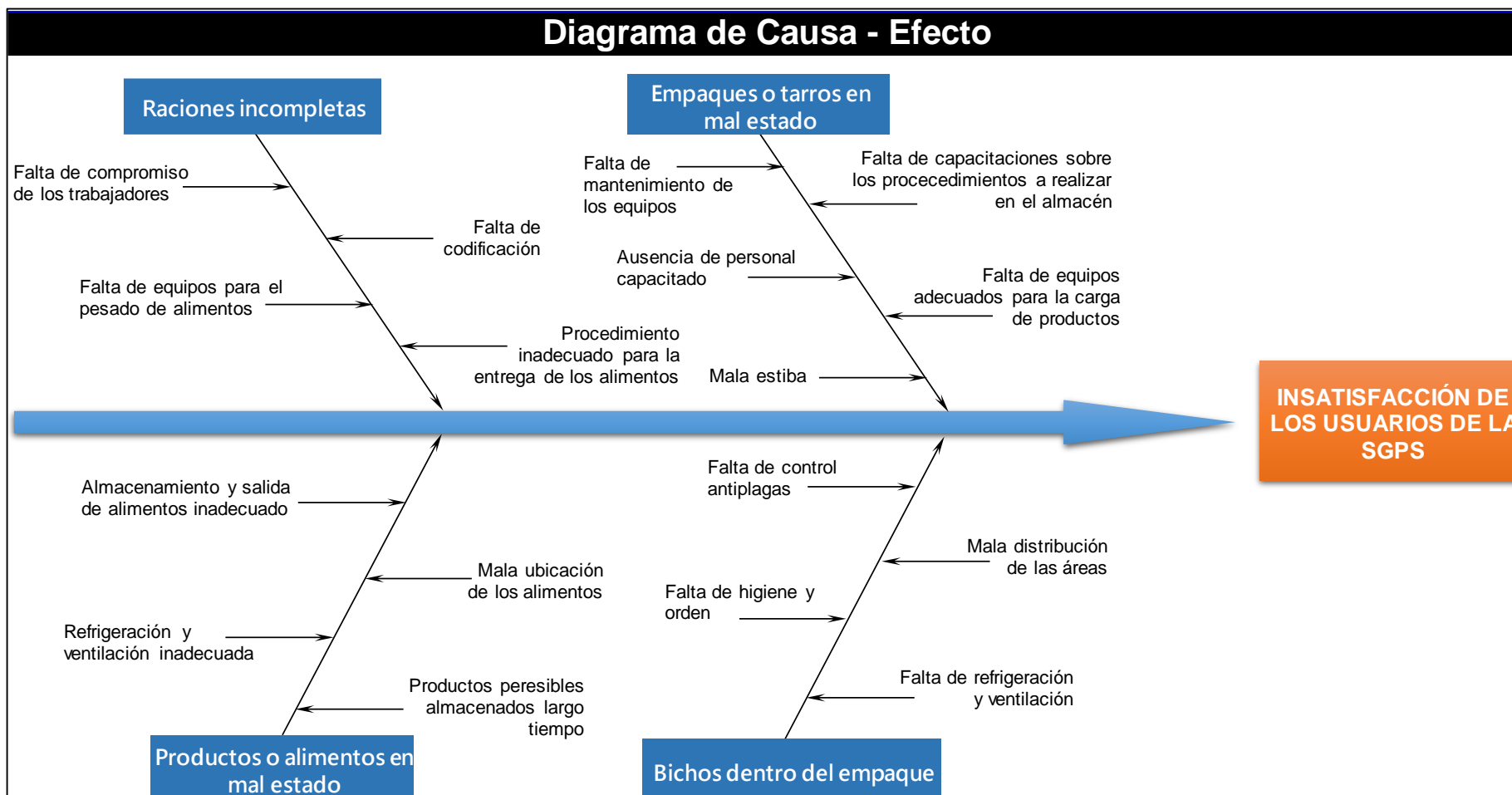
VILLARREAL, Jaime. Cucunubá: Modelo para un desarrollo sostenible. Bogotá: Panamericana Formas e Impresos S.A., 2000. 256 pp.

ISBN: 9589029302

YAUROS Castillo, Jesús. Gestión de Almacén para mejorar el nivel de servicio al cliente de la empresa Supply Chain Managent – Central RM09 – Ate, 2017. Tesis (Licenciado en Ingeniería Industrial). Lima: Universidad César Vallejo, 2017. 123 pp.

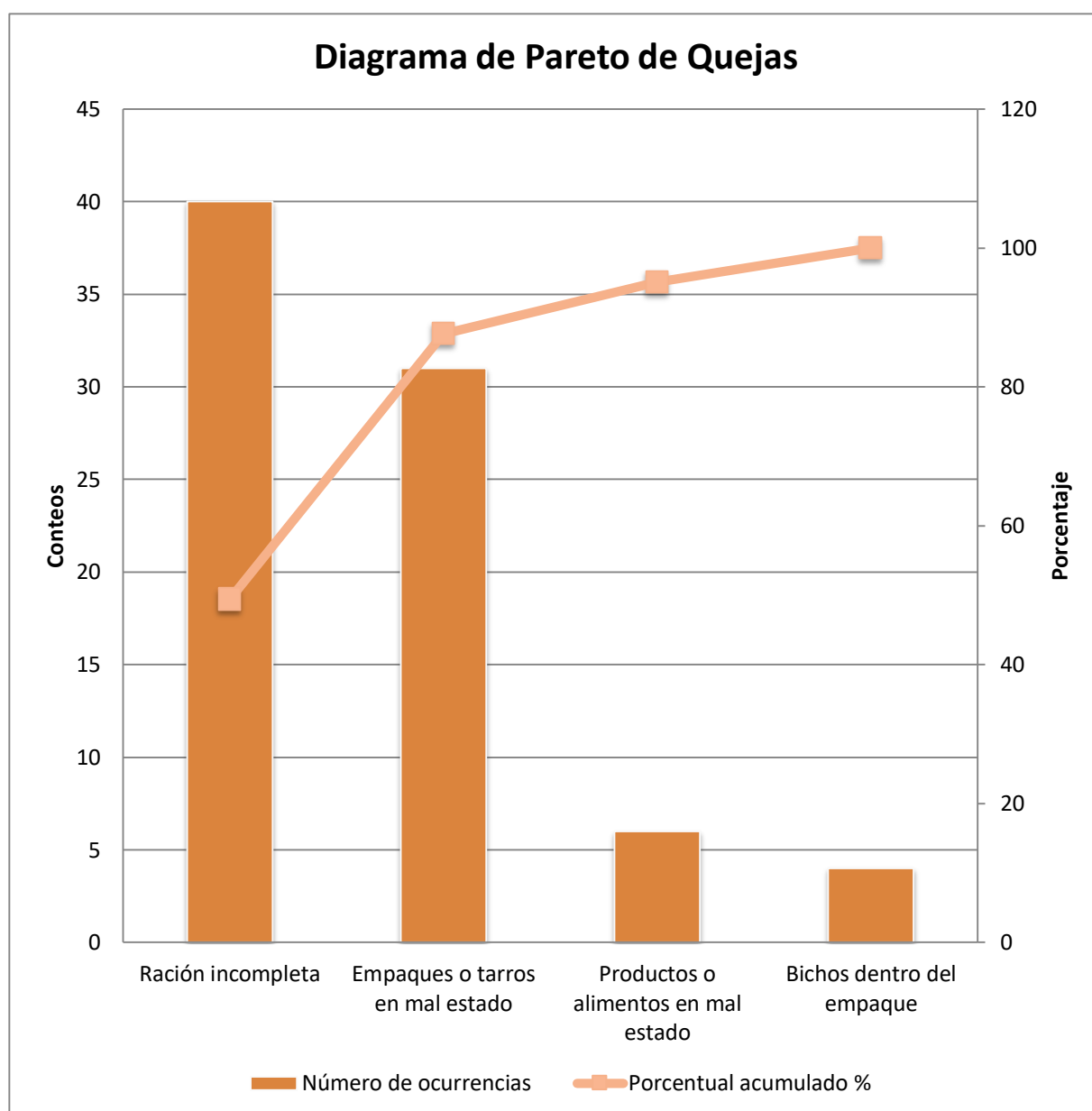
ANEXOS

Anexo 1. Diagrama Causa – Efecto



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Diagrama de Pareto



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3. Matriz de Consistencia

"GESTIÓN DE ALMACÉN PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SUBGERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ, 2019"				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
¿En qué medida la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019?	Determinar en qué medida la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.	La gestión de almacén incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.	<u>VARIABLE INDEPENDIENTE:</u> Gestión de Almacén Indicadores de la D1: Diagnóstico .Datos históricos del año 2018-2019 .Diagrama de Ishikawa .Diagrama de Pareto Indicadores de la D2: Implementación de la herramienta de mejora .Metodología 5's Indicadores de la D3: Almacenamiento .Órdenes correctamente recibidas .Codificación .Distribución física Indicadores de la D4: Distribución .Control FIFO y LIFO	Tipo de Investigación: Aplicada Diseño de Investigación: Diseño experimental, de tipo pre experimental y de alcance longitudinal Esquema del Diseño Pre Experimental: G: O1-X-O2 Dónde: G: Es el grupo (almacén de la Subgerencia de Programas Sociales) O1: Pre medición de la variable dependiente (Satisfacción del usuarios) X: Variable independiente (Gestión de Almacén) O2: Post medición de la variable dependiente (Satisfacción del usuarios)
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS		
¿De qué manera el diagnóstico en la gestión de almacén determinará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019?	Realizar el diagnóstico en la gestión de almacén para determinar la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.	El diagnóstico en la gestión de almacén determina la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.		

¿De qué manera la implementación de la herramienta de mejora en la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019?	Implementar la herramienta de mejora en la gestión de almacén para incrementar la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.	La implementación de la herramienta de mejora en la gestión de almacén incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.	<p><u>VARIABLE DEPENDIENTE:</u> Satisfacción del usuario</p> <p>Indicadores de la D1: Cumplimiento .Pedidos entregados a tiempo .Pedidos entregados completos .Pedidos entregados en buenas condiciones</p> <p>Indicadores de la D2: Calidad de servicio .Percepción del usuario inicial y final</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS: Comités y Comedores Populares.</p> <p>POBLACIÓN: Programa Vaso de Leche (PVL) y el Programa Complementación Alimentaria (PCA), de los cuales el primero contiene 66 Comités y el segundo 56 Comedores Populares, haciendo un total de 122 unidades beneficiarias a medir.</p> <p>MUESTRA: La muestra representa 93 unidades beneficiarias a medir, el cual involucra a los dos Programas Sociales (Vaso de Leche y Complementación Alimentaria), por lo que para desarrollar mejor el estudio se aplicará el muestreo estratificado con afijación proporcional, tomando 50 unidades del Vaso de Leche (54%) y 43 unidades de Complementación Alimentaria (46%).</p>
¿Cómo el almacenamiento en la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019?	Determinar cómo el almacenamiento en la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.	El almacenamiento en la gestión de almacén incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.		
¿Cómo la distribución en la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019?	Evaluar cómo la distribución en la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.	La distribución en la gestión de almacén incrementa la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.		

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4. Checklist


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ							 <small>MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUARAZ</small>									
ÁREA: SUBGERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right;">Totalmente de acuerdo</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">De acuerdo</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Ni de acuerdo ni en desacuerdo</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">En desacuerdo</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Totalmente en desacuerdo</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </table>								Totalmente de acuerdo	5	De acuerdo	4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	En desacuerdo	2	Totalmente en desacuerdo
Totalmente de acuerdo	5															
De acuerdo	4															
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3															
En desacuerdo	2															
Totalmente en desacuerdo	1															

	ASUNTO	1	2	3	4	5	OBSERV
1	<u>DIAGNÓSTICO</u>						
	El almacén es el adecuado para almacenar productos alimenticios.						
	La iluminación es adecuada.						
	La ventilación es adecuada.						
	El personal es entrenado antes de iniciar su trabajo.						
	El control antiplagas es el adecuado.						
	El tamaño del almacén está de acuerdo a la variedad, volumen de productos a almacenar y a la frecuencia de abastecimientos y entregas.						
2	<u>ALMACENAMIENTO</u>						
2.1	<u>Órdenes correctamente recibidas</u>						
	Los lotes de alimentos son evaluados con su respectivo protocolo de análisis, muestreo y verificación de las características organolépticas de los suministros.						
	Se tiene un registro de existencias por producto y lote donde figura la fecha de vencimiento del producto.						
	Existencias de normas sobre el control de inventarios para el manejo de los productos.						
	Se tiene establecido un control regular de la fecha de vencimiento de los productos.						
2.2	<u>Codificación</u>						
	Cuentan con un área debidamente separada, señalada e identificada para la:						
	- Recepción						
	- Almacenaje						
	- Despacho						
	- Servicios higiénicos						
2.3	<u>Distribución y Aplilamiento</u>						
	Los productos son almacenados de manera correcta.						
	Los productos sensibles a la temperatura y/o humedad son ubicados en un área de almacenaje especial.						
	Los alimentos son colocados directamente en su debida ubicación.						
	Los productos tienen una correcta estiba.						

3	IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MEJORA	
3.1	Clasificación	
	Existencia de criterios establecidos para clasificar	
	Existencia innecesaria de herramientas obsoletas	
	Existencia innecesaria de documentación	
	Existencia innecesaria de documentación o materiales alrededor del espacio de trabajo	
3.2	Organización	
	Existencia de ubicación establecida para cada producto	
	Existen criterios de nombres, códigos o colores que se emplean	
	Existen señalizadores de ubicación	
	Existencia de útiles de escritorio, documentación, materiales y herramientas fuera de su sitio	
3.3	Limpieza	
	Existencia de cronograma y personal responsable de limpieza por zonas	
	Existen de pallets, escritorios y archivadores limpios, con su respectiva documentación	
	Pisos limpios, libre de cajas, costales, parihuelas, etc.	
	Se realiza limpieza e inspección de mantenimiento	
3.4	Estandarización	
	Existencia de auditorías eventuales	
	Existencia de reuniones para establecer ideas de mejoras	
	Se ha implementado alguna idea de mejora en el área	
	Se promueve el uso de los controles visuales y establecer mejoras	
3.5	Disciplina	
	Existencia de normas y reglamentos	
	Existencia de autodisciplina del personal del área	
	Se apilan correctamente los productos dentro del almacén	
	Se tiene un control de la ubicación y documentación de los alimentos que se tiene en custodia del área	
4	DISTRIBUCIÓN	
4.1	FIFO	
	Los alimentos son almacenados de acuerdo al sistema FIFO	
	Los alimentos son despachados de acuerdo al sistema FIFO	
4.2	LIFO	
	Los alimentos son almacenados de acuerdo al sistema LIFO	
	Los alimentos son despachados de acuerdo al sistema LIFO	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 5. Cuestionario

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ												
ÁREA: SUBGERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES												
		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO										
EL OBJETIVO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ES CONOCER LA OPINIÓN DE LOS BENEFICIARIOS, PARA A PARTIR DE ESTA INFORMACIÓN IMPLEMENTAR ACCIONES QUE PERMITAN MEJORAR EL CUMPLIMIENTO Y LA CALIDAD DE SERVICIO DENTRO DE LA SUBGERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ.												
PROGRAMA SOCIAL:					N°:							
Gracias por realizar la encuesta de satisfacción del usuario. No tardará más de cinco minutos en completarla y nos será de gran ayuda para mejorar los servicios. Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima.												
Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con la siguiente escala de clasificación: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo												
D1: CUMPLIMIENTO								1	2	3	4	5
PEDIDOS ENTREGADOS A TIEMPO												
Considera usted que el periodo para recibir su ración de alimentos es el adecuado.												
La ración de alimentos que recibe se da en el tipo establecido.												
Considera usted que el proceso para la entrega de los alimentos es el más adecuado.												
Considera usted que el encargado de la repartición de los alimentos brinda una atención inmediata.												
PEDIDOS ENTREGADOS COMPLETOS												
Usted está de acuerdo con la cantidad de alimentos establecida por la Municipalidad.												
Usted recibe su ración de alimentos de acuerdo a la cantidad establecida por la Municipalidad.												
Usted ha recibido productos embasados y/o empaquetados incompletos.												
PEDIDOS ENTREGADOS EN BUENAS CONDICIONES												
Usted ha presentado problemas de salud luego de consumir los alimentos.												
Usted ha recibido alimentos defectuosos.												
La ración de alimentos que usted recibe son perecibles en corto tiempo.												
D2: CALIDAD DE SERVICIO												
PERCEPCIÓN DEL USUARIO INICIAL Y FINAL												
El trato que recibe del personal es el adecuado.												
El personal se encuentra capacitado y es idóneo para brindar el servicio.												
Usted considera adecuadas las instalaciones, elementos, y alimentos empleados en el servicio.												
El personal del almacén utiliza los implementos de protección personal adecuados para la manipulación de los alimentos (guantes, tapabocas, guardapolvos, entre otros).												
Existe alguna información clara y pertinente sobre hábitos de vida saludable.												
Desea realizar algún comentario adicional:												

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 6. Hoja de Reclamaciones



LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN [Nº 006-2018]	
FECHA:					
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA]					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE:					
COMITÉ U ORGANIZACIÓN:					
DNI / CE:			TELÉFONO / E-MAIL:		
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		DESCRIPCIÓN:			
SERVICIO					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN				RECLAMO	QUEJA
DETALLE:					
				FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
DETALLE:					
				FIRMA DEL PROVEEDOR (OPCIONAL)	

Anexo 7. Formatos de Validación de Instrumentos

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN															
TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: Gestión de Almacén para incrementar la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales - Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.															
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O INDICACIONES			
				Totamente en desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totamente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE ALMACÉN	D1: DIAGNOSTICO	DATOS HISTÓRICOS DEL AÑO 2018 - 2019	El almacén es el adecuado para almacenar productos alimenticios.						X	X	X	X			
			La iluminación es adecuada.						X	X	X	X			
			La ventilación es adecuada.						X	X	X	X			
			El personal es entrenado antes de iniciar su trabajo.						X	X	X	X			
			El control antiplagas es el adecuado.						X	X	X	X			
			El tamaño del almacén está de acuerdo a la variedad, volumen de productos a almacenar y a la frecuencia de abastecimientos y entregas.						X	X	X	X			
	D2: ALMACENAMIENTO	ÓRDENES CORRECTAMENTE RECIBIDAS	Los lotes de alimentos son evaluados con su respectivo protocolo de análisis, muestreo y verificación de las características organolépticas de los suministros.						X	X	X	X			
			Se tiene un registro de existencias por producto y lote donde figura la fecha de vencimiento del producto.						X	X	X	X			
			Existen normas sobre el control de inventarios para el manejo de los suministros.						X	X	X	X			
			Se tiene establecido un control regular de la fecha de vencimiento de los productos.						X	X	X	X			
		CODIFICACIÓN	Cuentan con un área debidamente separada, señalada e identificada para la recepción, cuarentena, almacenaje, despacho, servicios higiénicos.						X	X	X	X			
			DISTRIBUCIÓN FÍSICA	Existen normas que permitan la distribución y condiciones de almacenamiento.						X	X	X	X		
		Existen normas de procedimientos de recepción y almacenamiento de los alimentos.							X	X	X	X			
		Los alimentos son colocados directamente en el piso.							X	X	X	X			
		El hecho provoca acumulación de calor en el interior del almacén.							X	X	X	X			
		D3: IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MEJORA	METODOLOGÍA'S	Los productos sensibles a la temperatura y/o humedad cuentan con una área de almacenaje especial.						X	X	X	X		
	La distribución del área de trabajo es la adecuada.								X	X	X	X			
	El personal posee la capacidad para distinguir lo necesario e innecesario en su lugar de trabajo.								X	X	X	X			
	Se evita la acumulación de materiales como cajas de cartón, costales, bolsas, panhuelas.								X	X	X	X			
	El lugar de trabajo cuenta con un orden adecuado.								X	X	X	X			
	Los alimentos son encontrados con facilidad.								X	X	X	X			
	Los estantes y panhuelas se encuentran ordenados.								X	X	X	X			
	La limpieza del lugar de trabajo es la adecuada.								X	X	X	X			
	Se realiza la limpieza periódica de los ambientes del almacén.								X	X	X	X			
	Se provee al personal la vestimenta de trabajo adecuada para la manipulación de alimentos.								X	X	X	X			
	Se encuentran limpios y mantenidos: estantes o anaqueles, panhuelas, montacarros, balanzas, ventiladores, materiales de limpieza.								X	X	X	X			
	Se asignan tareas para cumplir las 3's anteriores.								X	X	X	X			
	Existe un método o guía para la limpieza de los equipos y herramientas.								X	X	X	X			
	Existe un método o guía para el orden de los equipos y herramienta en su lugar de trabajo.								X	X	X	X			
	Existe un método o guía para la selección y clasificación de los alimentos en el área de trabajo.								X	X	X	X			
	Existen procedimientos que describen las funciones y responsabilidades del personal.								X	X	X	X			
	El programa de fumigación es el adecuado.								X	X	X	X			
	El seguimiento de la clasificación de los alimentos y equipos en su lugar de trabajo es el adecuado.								X	X	X	X			
	D4: DISTRIBUCIÓN			CONTROL FIFO Y LIFO	El seguimiento del orden de los alimentos y equipos en su lugar de trabajo es el adecuado.						X	X	X	X	
					El seguimiento de la limpieza de los equipos y herramientas en su lugar de trabajo es la adecuada.						X	X	X	X	
		Los alimentos son despachados de acuerdo al sistema FIFO Y LIFO.							X	X	X	X			
		Son identificados los lotes que van a cada destinatario.							X	X	X	X			
		Existen normas o procedimientos para el manejo de reclamos y devoluciones.							X	X	X	X			
		Las devoluciones y sus causas son registradas y documentadas.							X	X	X	X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:
CHECKLIST

OBJETIVO: Determinar de qué manera la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales – Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

DIRIGIDO: Los estudiantes que realizan el Proyecto de Investigación.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Bruno Romero Carlos Alberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	<input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------------------------------------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR


CARLOS ALBERTO ROMERO ROMERO
INGENIERO INDUSTRIAL
Colegio de Ingenieros N° 243

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: Gestión de Almacén para incrementar la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales - Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMs	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o indicaciones
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relacion entre Variable y Dimension		Relacion entre ndimension e indicador		Relacion entre indicador e ítems		Relacion entre ítems y Opcion de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN	D1: CUMPLIMIENTO	PEDIDOS ENTREGADOS A TIEMPO	Considera usted que el periodo para recibir su ración de alimentos es el adecuado.						X		X		X				
			La ración de alimentos que recibe se da en el tipo establecido.						X		X		X				
			Considera usted que el proceso para la entrega de los alieimntos es el más adecuado.						X		X		X				
			Considera usted que el encargado de la repartición de los alimentos brinda una atención inmediata.						X		X		X				
		Pedidos entregados completos	Usted está de acuerdo con la cantidad de alimentos establecida por la Municipalidad.						X		X		X				
			Usted recibe su ración de alimentos de acuerdo a la cantidad establecida por la Municipalidad.						X		X		X				
			Usted ha recibido productos embasados y/o empaquetados incompletos.						X		X		X				
		PEDIDOS ENTREGADOS EN BUENAS	Usted ha presentado problemas de salud luego de consumir los alimentos.						X		X		X				
			Usted ha recibido alimentos defectuosos.						X		X		X				
			La ración de alimentos que usted recibe son peresibles en corto tiempo.						X		X		X				
	D2: CALIDAD DE SERVICIO	PERCEPCIÓN DEL USUARIO INICIAL Y FINAL	El trato que recibe del personal es el adecuado.						X		X		X				
			El personal se encuentra capacitado y es idóneo para brindar el servicio.						X		X		X				
			Usted considera adecuadas las instalaciones, elementos, y alimentos empleados en el servicio.						X		X		X				
			El personal del almacén utiliza los implementos de protección personal adecuados para la manipulación de los alimentos (guantes, tapabocas, guardapolvos, entre otros).						X		X		X				
			Existe alguna información clara y pertinente sobre hábitos de vida saludable.						X		X		X	X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Determinar de qué manera la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales - Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

DIRIGIDO: Los beneficiarios Del Programa Vaso de Leche (Comités) y Complementación Alimentaria (Comedores Populares).

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Bruno Romero Carlos Alberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: Gestión de Almacén para incrementar la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales - Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O INDICACIONES			
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO		
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE ALMACÉN	D1: DIAGNÓSTICO	DATOS HISTÓRICOS DEL AÑO 2018 - 2019	El almacén es el adecuado para almacenar productos alimenticios							X		X		X					
			La iluminación es adecuada							X		X		X					
			La ventilación es adecuada							X		X		X					
			El personal es entrenado antes de iniciar su trabajo							X		X		X					
			El control antiplagas es el adecuado							X		X		X					
			El tamaño del almacén está de acuerdo a la variedad, volumen de productos a almacenar y a la frecuencia de abastecimientos y entregas							X		X		X					
	D2: ALMACENAMIENTO	ÓRDENES CORRECTAMENTE RECIBIDAS	Los lotes de alimentos son evaluados con su respectivo protocolo de análisis, muestreo y verificación de las características organolépticas de los suministros							X		X		X					
			Se tiene un registro de existencias por producto y lote donde figura la fecha de vencimiento del producto							X		X		X					
			Existen normas sobre el control de inventarios para el manejo de los suministros							X		X		X					
			Se tiene establecido un control regular de la fecha de vencimiento de los productos							X		X		X					
		CODIFICACIÓN	Cuentan con un área debidamente separada, señalada e identificada para la recepción, cuarentena, almacenaje, despacho, servicios higiénicos							X		X		X					
			Existen normas que permitan la distribución y condiciones de almacenamiento							X		X		X					
		DISTRIBUCIÓN FÍSICA	Existen normas de procedimientos de recepción y almacenamiento de los alimentos							X		X		X					
			Los alimentos son colocados directamente en el piso							X		X		X					
			El techo provoca acumulación de calor en el interior del almacén							X		X		X					
			Los productos sensibles a la temperatura y/o humedad cuentan con una área de almacenaje especial							X		X		X					
			La distribución del área de trabajo es la adecuada							X		X		X					
			El personal posee la capacidad para distinguir lo necesario e innecesario en su lugar de trabajo							X		X		X					
	D3: IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MEJORA	METODOLOGÍA 5'S	Se evita la acumulación de materiales como cajas de cartón, costales, bolsas, parihuelas							X		X		X					
			El lugar de trabajo cuenta con un orden adecuado							X		X		X					
			Los alimentos son encontrados con facilidad							X		X		X					
			Los estantes y parihuelas se encuentran ordenados							X		X		X					
			La limpieza del lugar de trabajo es la adecuada							X		X		X					
			Se realiza la limpieza periódica de los ambientes del almacén							X		X		X					
			Se provee al personal la vestimenta de trabajo adecuada para la manipulación de alimentos							X		X		X					
			Se encuentran limpios y mantenidos: estantes o anaques, parihuelas, montacargas, balanzas, ventiladores, materiales de limpieza							X		X		X					
			Se asignan tareas para cumplir las 3's anteriores							X		X		X					
			Existe un método o guía para la limpieza de los equipos y herramientas							X		X		X					
			Existe un método o guía para el orden de los equipos y herramienta en su lugar de trabajo							X		X		X					
			Existe un método o guía para la selección y clasificación de los alimentos en el área de trabajo							X		X		X					
			Existen procedimientos que describen las funciones y responsabilidades del personal							X		X		X					
			El programa de fumigación es el adecuado							X		X		X					
			El seguimiento de la clasificación de los alimentos y equipos en su lugar de trabajo es el adecuado							X		X		X					
			El seguimiento del orden de los alimentos y equipos en su lugar de trabajo es el adecuado							X		X		X					
			El seguimiento de la limpieza de los equipos y herramientas en su lugar de trabajo es la adecuada							X		X		X					
			D4: DISTRIBUCIÓN	CONTROL FIFO Y LIFO	Los alimentos son despachados de acuerdo al sistema FIFO Y LIFO							X		X		X			
					Son identificados los lotes que van a cada destinatario							X		X		X			
					Existen normas o procedimientos para el manejo de reclamos y devoluciones							X		X		X			
	Las devoluciones y sus causas son registradas y documentadas									X		X		X					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CHECKLIST

OBJETIVO: Determinar de qué manera la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales - Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

DIRIGIDO: Los estudiantes que realizan el Proyecto de Investigación.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: PALOMINO TIÑADO MAXIMO DARIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
	X			

FIRMA DEL EVALUADOR


MAXIMO DARIO
PALOMINO TIÑADO
INGENIERO INDUSTRIAL
Reg. CIP N° 26572

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: Gestión de Almacén para incrementar la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales - Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019

Sociales - Municipalidad Provincial de Huancayo 2022

VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMs	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o indicaciones		
					Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relacion entre Variable y Dimensión		Relacion entre ndimensión e indicador		Relacion entre indicador e ítems		Relacion entre ítems y Opcion de respuestaa				
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
	D1: CUMPLIMIENTO	PEDIDOS ENTREGADOS A TIEMPO	Considera usted que el periodo para recibir su ración de alimentos es el adecuado.								X	X			X		X			
			La ración de alimentos que recibe se da en el tipo establecido.								X		X		X		X			
			Considera usted que el proceso para la entrega de los alieimntos es el más adecuado.								X		X		X		X			
			Considera usted que el encargado de la repartición de los alimentos brinda una atención inmediata.								X		X		X		X			
			Usted está de acuerdo con la cantidad de alimentos establecida por la Municipalidad.								X		X		X		X			
		Pedidos entregados completos	Usted recibe su ración de alimentos de acuerdo a la cantidad establecida por la Municipalidad.								X		X			X		X		
			Usted ha recibido productos embasados y/o empaquetados incompletos.								X		X		X		X			
			Usted ha presentado problemas de salud luego de consumir los alimentos.								X		X		X		X			
		PEDIDOS ENTREGADOS EN BUENAS	Usted ha recibido alimentos defectuosos.								X		X		X		X			
			La ración de alimentos que usted recibe son peresibles en corto tiempo.								X		X		X		X			
	D2: CALIDAD DE SERVICIO	PERCEPCIÓN DEL USUARIO INICIAL Y FINAL	El trato que recibe del personal es el adecuado.							X		X		X		X				
			El personal se encuentra capacitado y es idóneo para brindar el servicio.								X		X		X		X			
			Usted considera adecuadas las instalaciones, elementos, y alimentos empleados en el servicio.								X		X		X		X			
			El personal del almacén utiliza los implementos de protección personal adecuados para la manipulación de los alimentos (guantes, tapabocas, guardapolvos, entre otros).								X		X		X		X			
			Existe alguna información clara y pertinente sobre hábitos de vida saludable.								X		X		X			X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Determinar de qué manera la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales - Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

DIRIGIDO: Los beneficiarios Del Programa Vaso de Leche (Comités) y Complementación Alimentaria (Comedores Populares).

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: PALOMINO TIZNADO MAXIMO DARIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------------------------------------------	-------	------	----------


 FIRMA DEL EVALUADOR
 MAXIMO DARIO
 PALOMINO TIZNADO
 INGENIERO INDUSTRIAL
 Reg. CIP N° 26572

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: Gestión de Almacén para incrementar la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales - Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMs	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O INDICACIONES	
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMs	RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMs Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
												SI	NO	SI	NO		SI
VARIABLE INDEPENDIENTE NTE: GESTIÓN DE ALMACÉN	D1: DIAGNÓSTICO	DATOS HISTÓRICOS DEL AÑO 2018 - 2019	El almacén es el adecuado para almacenar productos alimenticios						X		X						
			La iluminación es adecuada						X		X						
			La ventilación es adecuada						X		X						
			El personal es entrenado antes de iniciar su trabajo						X		X						
			El control antiplagas es el adecuado						X		X						
			El tamaño del almacén está de acuerdo a la variedad, volumen de productos a almacenar y a la frecuencia de abastecimientos y entregas						X		X						
	D2: ALMACENAMIENTO	ÓRDENES CORRECTAMENTE RECIBIDAS	Los lotes de alimentos son evaluados con su respectivo protocolo de análisis, muestreo y verificación de las características organolépticas de los suministros							X		X					
			Se tiene un registro de existencias por producto y lote donde figura la fecha de vencimiento del producto								X		X				
			Existen normas sobre el control de inventarios para el manejo de los suministros								X		X				
			Se tiene establecido un control regular de la fecha de vencimiento de los productos								X		X				
		CODIFICACIÓN	Cuentan con un área debidamente separada, señalada e identificada para la recepción, cuarentena, almacenaje, despacho, servicios higiénicos								X		X				
			Existen normas que permitan la distribución y condiciones de almacenamiento								X		X				
		DISTRIBUCIÓN FÍSICA	Existen normas de procedimientos de recepción y almacenamiento de los alimentos								X		X				
			Los alimentos son colocados directamente en el piso								X		X				
			El techo provoca acumulación de calor en el interior del almacén								X		X				
			Los productos sensibles a la temperatura y/o humedad cuentan con una área de almacenaje especial								X		X				
			La distribución del área de trabajo es la adecuada								X		X				
			El personal posee la capacidad para distinguir lo necesario e innecesario en su lugar de trabajo								X		X				
	D3: IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MEJORA	METODOLOGÍA 5'S	Se evita la acumulación de materiales como cajas de cartón, costales, bolsas, pañuelos								X		X				
			El lugar de trabajo cuenta con un orden adecuado								X		X				
			Los alimentos son encontrados con facilidad								X		X				
			Los estantes y pañuelos se encuentran ordenados								X		X				
			La limpieza del lugar de trabajo es la adecuada								X		X				
			Se realiza la limpieza periódica de los ambientes del almacén								X		X				
			Se provee al personal la vestimenta de trabajo adecuada para la manipulación de alimentos								X		X				
			Se encuentran limpios y mantenidos: estantes o anaqueles, pañuelos, montacaragas, balanzas, ventiladores, materiales de limpieza								X		X				
			Se asignan tareas para cumplir las 3's anteriores								X		X				
			Existe un método o guía para la limpieza de los equipos y herramientas								X		X				
			Existe un método o guía para el orden de los equipos y herramienta en su lugar de trabajo								X		X				
			Existe un método o guía para la selección y clasificación de los alimentos en el área de trabajo								X		X				
			Existen procedimientos que describen las funciones y responsabilidades del personal								X		X				
			El programa de fumigación es el adecuado								X		X				
			El seguimiento de la clasificación de los alimentos y equipos en su lugar de trabajo es el adecuado								X		X				
			El seguimiento del orden de los alimentos y equipos en su lugar de trabajo es el adecuado								X		X				
			El seguimiento de la limpieza de los equipos y herramientas en su lugar de trabajo es la adecuada								X		X				
	D4: DISTRIBUCIÓN	CONTROL FIFO Y LIFO	Los alimentos son despachados de acuerdo al sistema FIFO Y LIFO							X		X					
			Son identificados los lotes que van a cada destinatario								X		X				
			Existen normas o procedimientos para el manejo de reclamos y devoluciones								X		X				
			Las devoluciones y sus causas son registradas y documentadas								X		X				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:
CHECKLIST

OBJETIVO: Determinar de qué manera la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales - Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

DIRIGIDO: Los estudiantes que realizan el Proyecto de Investigación.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ANA DORIS BARRERA LOZA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: PROFESORA

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	----------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR


ANA DORIS MAGDALENA BARRERA LOZA
ING. INDUSTRIAL
 Reg. Colegio de Ingenieros 110000

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: Gestión de Almacén para incrementar la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales - Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019

Sociales - Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023																	
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMs	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						Observaciones y/o indicaciones		
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relacion entre Variable y Dimensión		Relacion entre ndimensión e indicador		Relacion entre indicador e ítems			Relacion entre ítems y Opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN	D1: CUMPLIMIENTO	PEDIDOS ENTREGADOS A TIEMPO	Considera usted que el periodo para recibir su ración de alimentos es el adecuado.						X		X		X				
			La ración de alimentos que recibe se da en el tipo establecido.						X		X		X				
			Considera usted que el proceso para la entrega de los alieimntos es el más adecuado.						X		X		X				
			Considera usted que el encargado de la repartición de los alimentos brinda una atención inmediata.							X	X		X				
		Pedidos entregados completos	Usted está de acuerdo con la cantidad de alimentos establecida por la Municipalidad.						X		X		X		X		
			Usted recibe su ración de alimentos de acuerdo a la cantidad establecida por la Municipalidad.						X		X		X		X		
			Usted ha recibido productos embasados y/o empaquetados incompletos.						X		X		X		X		
			Usted ha presentado problemas de salud luego de consumir los alimentos.						X		X		X		X		
	PEDIDOS ENTREGADOS EN BUENAS	Usted ha recibido alimentos defectuosos.						X		X		X		X			
		La ración de alimentos que usted recibe son peresibles en corto tiempo.						X		X		X		X			
		D2: CALIDAD DE SERVICIO	PERCEPCIÓN DEL USUARIO INICIAL Y FINAL	El trato que recibe del personal es el adecuado.					X		X		X		X		
				El personal se encuentra capacitado y es idóneo para brindar el servicio.						X		X		X		X	
	Usted considera adecuadas las instalaciones, elementos, y alimentos empleados en el servicio.								X		X		X		X		
	El personal del almacén utiliza los implementos de protección personal adecuados para la manipulación de los alimentos (guantes, tapabocas, guardapolvos, entre otros).								X		X		X		X		
	Existe alguna información clara y pertinente sobre hábitos de vida saludable.								X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Determinar de qué manera la gestión de almacén incrementará la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Programas Sociales - Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.

DIRIGIDO: Los beneficiarios Del Programa Vaso de Leche (Comités) y Complementación Alimentaria (Comedores Populares).

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ANA DORIS BARRERA LOZA

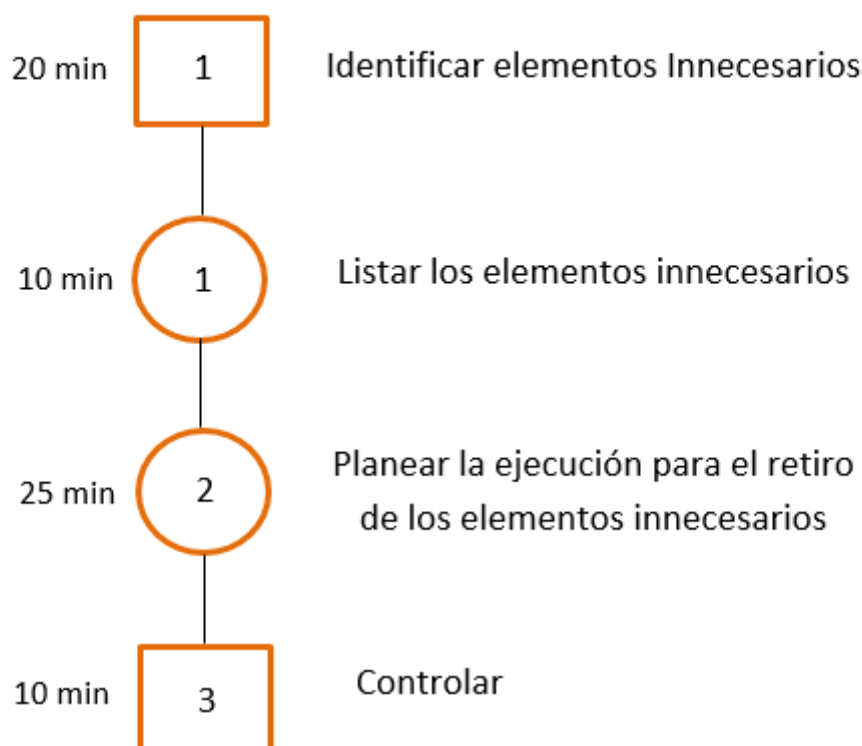
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRA

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	--------	-------	------	----------


 FIRMA DEL EVALUADOR
 ANA DORIS MAGDALENA BARRERA LOZA
 ING. INDUSTRIAL
 Reg. Colegio de Ingenieros N° 9896

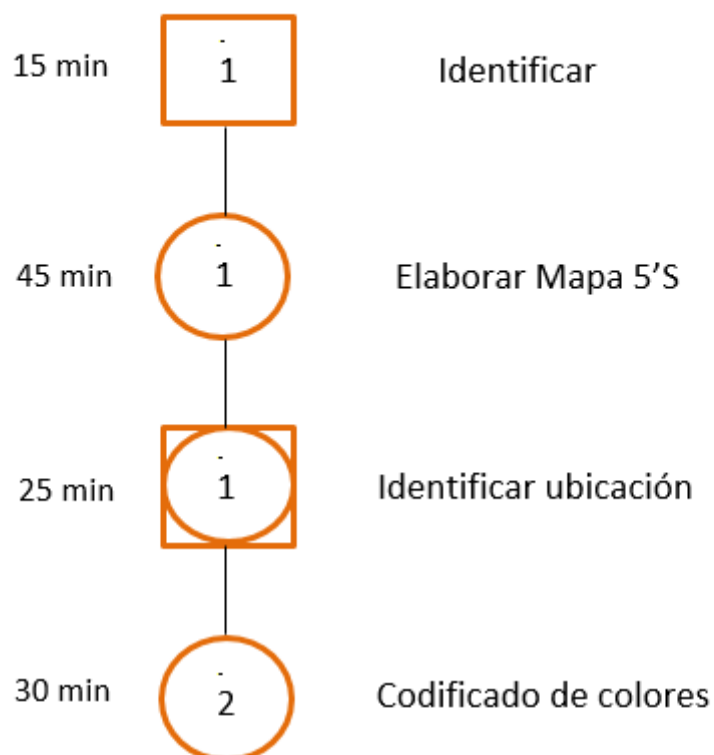
Anexo 8. DOP del proceso de clasificación



Resumen		
Actividad	Cantidad	Tiempos
○	2	35 min
□	2	30 min
◻	0	0 min
Total	4	65 min

Fuente: Elaboración propia.

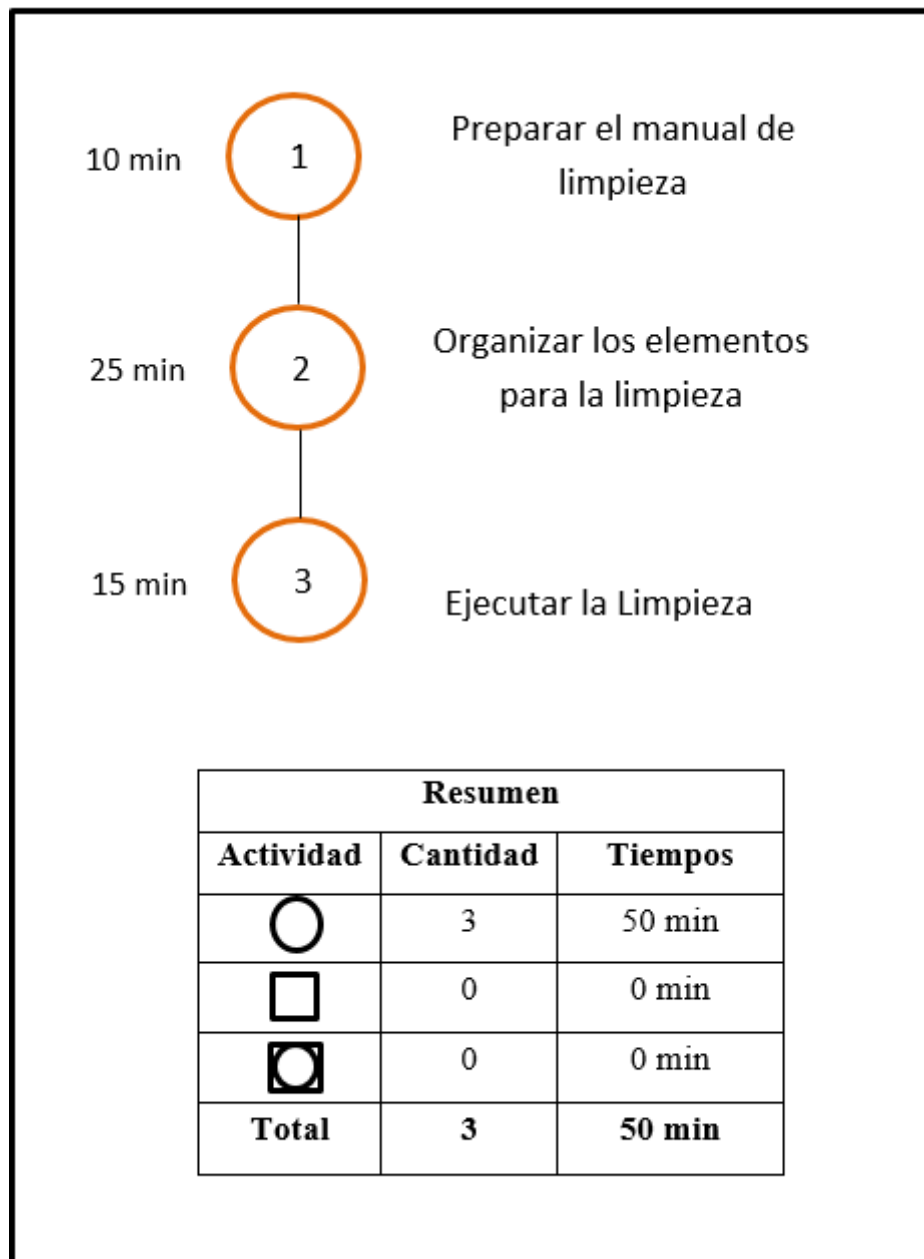
Anexo 9. DOP del proceso de orden



Resumen		
Actividad	Cantidad	Tiempos
○	1	75 min
□	2	40 min
◻	1	0 min
Total	4	115 min

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 10. DOP del proceso de Limpieza



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 11. Confiabilidad del Instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	15

Fuente: Alfa de Cronbach.

Anexo 12. Organigrama de la Subgerencia de Programas Sociales



Fuente: Municipalidad Provincial de Huaraz.

Anexo 13. Cronograma de ejecución para la implementación de las 5's

IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5 'S							
ACTIVIDADES	SETIEMBRE				OCTUBRE		
	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 5	Sem. 6	Sem. 7
Inspección visual de las 5's							
Capacitación de las 5's							
Evaluación de las 5's							
Implementación de las 5's							
Implementación Seiri (Clasificación)							
Implementación Seiton (Organización)							
Implementación Seiso (Limpieza)							
Implementación Seiketsu (Estandarización)							
Implementación Shitsuke (Disciplina)							
Evaluación de las 5's							

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 14. Presupuesto de ejecución para la implementación de las 5's

Implementación de las 5's	Unidad	Cantidad	Costo Unitario (S/.)	Costo Total (S/.)
Capacitación				<u>S/. 10.00</u>
Implementación Seiri (Clasificación)				<u>S/. 3.50</u>
Hoja Bond A-4	Unidad	05	S/. 0.10	S/. 0.50
Lapiceros	Unidad	03	S/. 1.00	S/. 3.00
Implementación Seiton (Organización)				<u>S/. 19.10</u>
Hojas Bond A3	Unidad	02	S/. 0.80	S/. 1.60
Impresión	Juegos	03	S/. 3.33	S/. 10.00
Hojas Bond A4	Unidad	20	S/. 0.10	S/. 2.00
Hojas de colores	Unidad	20	S/. 0.20	S/. 4.00
Cinta scotch	Unidad	01	S/. 1.50	S/. 1.50
Implementación Seiso (Limpieza)				<u>S/. 0.80</u>
Hojas Bond A-4	Unidad	02	S/. 0.20	S/. 0.40
Impresión	Juegos	02	S/. 0.20	S/. 0.40
Implementación Seiketsu (Estandarización)				<u>S/. 25.00</u>
Implementación Shitsuke (Disciplina)				<u>S/. 15.00</u>
Reunión con la Directiva				<u>S/. 15.00</u>
Total de la implementación de las 5's				<u>S/. 88.40</u>

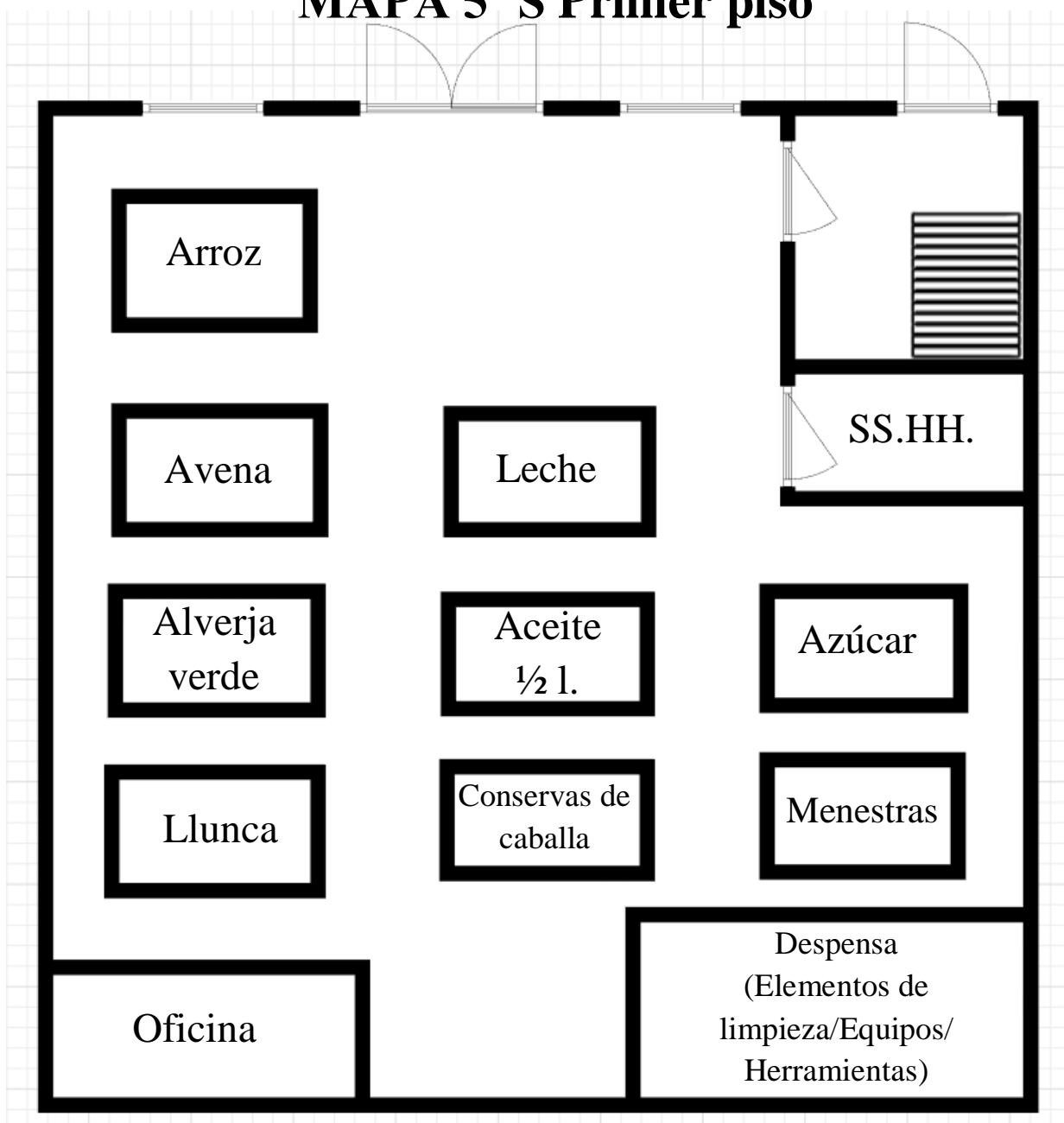
Fuente: Elaboración propia.

Anexo 15. Listado de Elementos Innecesarios

Listado de Elementos Innecesarios		
Elementos	Cantidad	Disposición
Hoja de papel	50	Eliminado
Balanza	1	Transferir a mantenimiento
Termómetro	1	Transferir a mantenimiento
Ventiladores	3	Insuficiente
Pedazos de madera	23	Eliminado
Escalera	1	Malogrado
Montacargas	1	Malogrado
Trapos	5	Eliminado
Focos	6	Insuficiente
Pallets	30	Rotos e innecesarios
Mallas Antiplagas	6	Rotas e Insuficientes
Escobas	2	Rotas e Insuficientes
Recogedores	1	Oxidados e Insuficientes
Archivadores	40	Innecesarios
Toca	1	Eliminado
Guantes	16	Sucios
Bata	3	Sucio
Cajas de cartón	35	Eliminado

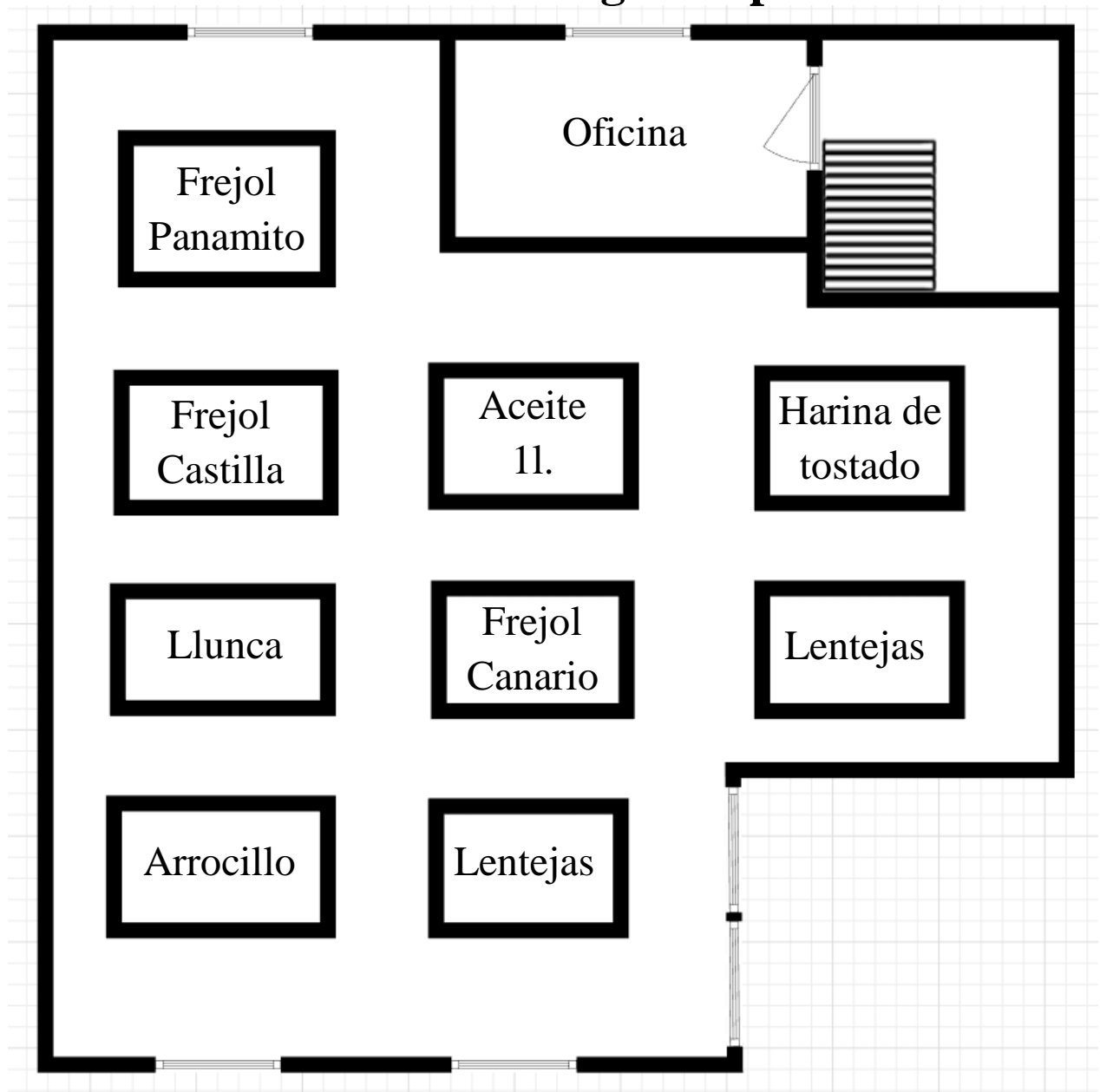
Fuente: Elaboración propia.

MAPA 5' S Primer piso



Fuente: Elaboración propia.

MAPA 5' S Segundo piso



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 17. Manual de Limpieza

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA

“La limpieza tiene que ser una prioridad para la correcta higiene de cualquier institución pública y privada”

I. ASPECTOS GENERALES

A. Objetivo

Brindar el servicio de limpieza en el área de almacén de la Subgerencia de Programas Sociales de la Municipalidad Provincial de Huaraz, de forma eficiente, eficaz, segura y responsable.

B. Alcance

El Manual de Procedimiento de Limpieza es de aplicación para todas las áreas del almacén de la Subgerencia de Programas Sociales.

II. ÁERAS

El personal encargado del servicio de limpieza realizará sus funciones con cuidado, prontitud y responsabilidad, en los siguientes ambientes:

A. Sitios Comunes

- ❖ Pisos
- ❖ Pasillos
- ❖ Escaleras
- ❖ Baño

III. IMPLEMENTOS DE ASEO

Deberán mantener en los depósitos asignados de custodia y control de los implementos de limpieza, velar por el buen uso de los mismos y requerir los cambios cuando se observe deterioro en los implementos.

Implementos de Limpieza

- ❖ Escoba
- ❖ Recogedores
- ❖ Escoba pequeña para las áreas de difícil acceso
- ❖ Trapo industrial para sacudir el polvo
- ❖ Trapeador

- ❖ Exprimidor de trapeador
- ❖ Bolsas de basura
- ❖ Guantes
- ❖ Cepillos de cerdas plásticas para las mayas antiplagas
- ❖ Cepillos de cerdas plásticas con mango para inodoros
- ❖ Cestos de basura
- ❖ Bolsas plásticas industriales
- ❖ Esponja de acero
- ❖ Franelas
- ❖ Baldes

Materiales de Limpieza

Mantener en los depósitos asignados la custodia y control de los materiales de aseo y velar por el buen uso de los mismos.

- ❖ Líquidos desinfectantes (detergente, crema limpiadora)
- ❖ Líquido para limpieza de pisos y cerámicas
- ❖ Líquidos para limpieza de vidrios
- ❖ Desodorante ambiental
- ❖ Desodorantes para pisos e inodoros
- ❖ Líquido para trapeadores y trapos industriales
- ❖ Quita sarro

IV. MÉTODOS DE LIMPIEZA Y USOS DE PRODUCTOS DESINFECTANTES

Limpieza del ambiente: Consiste en sacudir diariamente con el trapo industrial el polvo acumulado en: escritorios, libreros, archivadores, murales, pallets y sillas, para después repasar con un paño húmedo el desinfectante.

Se advierte que sobre el escritorio de trabajo solamente debe estar los útiles de oficina, artículos y papelería, inherentes a las actividades que se realizan. Por lo tanto, la limpieza de cualquier artículo de índice personal corresponderá a su propietario.

Limpieza de equipo de oficina: Consistirá en sacudir diariamente, con el trapo industrial y paños secos el equipo de computadora, impresora; en el último caso con paño humedecido con desinfectantes.

Limpieza de techos: Esta limpieza consiste en repasar con trapos industriales, para retirar la tela de araña.

Limpieza de pisos y áreas comunes: Esta limpieza consistirá en barrer y trapear los pisos de áreas como baños, pasillos, escaleras y depósitos de acuerdo a la necesidad y uso.

Usos de productos de limpieza y desinfectantes:

- ❖ Los productos de limpieza y desinfectantes que se utilizan en el proceso de limpieza, deben estar registrados y respaldados por los proveedores; y mantener un grado aceptable de seguridad en uso.
- ❖ En caso de que los productos de limpieza y desinfectantes, sean de uso especial, le corresponderá a la Subgerencia de Programas Sociales dar a conocer las instrucciones de uso al personal de limpieza.
- ❖ Por lo tanto, el personal de limpieza utilizará los desinfectantes que les sea suministrados por la Institución, por lo cual no efectuará ningún tipo de mezclas con tales productos.

Limpiar baños:

- ❖ En el desarrollo de esta actividad, en los pisos de los baños se utilizará exprimidor de trapeador, trapeador, desinfectantes, mascarillas, guantes y delantales.
- ❖ Retirar el polvo y tela de araña del techo, paredes y ventanas.
- ❖ Vaciar las papeleras haciendo uso de una escoba de cerda sintética, una escoba y bolsa de basura. Eliminación de residuos en los recipientes, limpieza interior y exterior de los mismos, utilizando líquidos desinfectantes.
- ❖ Colocarse los guantes para quitar el sarro de los inodoros, utilizando desincrustantes y con ayuda de la escobilla se refregará en forma repetida hasta eliminar la suciedad.

- ❖ Refregar interiormente los inodoros con escobilla humedecida con desinfectante.
- ❖ Con la ayuda de un trapo o esponja humedecida con desinfectante, se limpiará la parte exterior e interior de los sanitarios, lavabo, cerámicas, etc., dejándolas libre de bacterias. Se lustrará con un trapo seco.
- ❖ Se procederá a limpiar los espejos con limpia cristales; o con agua y jabón; y se lustrará hasta que queden sin reflejos ni manchas.
- ❖ Se procederá a limpiar el piso con lavandina diluida en agua.
- ❖ Una vez seco el piso, se colocan los suministros correspondientes (papel higiénico, toalla, jabón de mano).
- ❖ Se dará el visto bueno al trabajo realizado, comprobando que todo ha quedado perfectamente limpio.

Barrer los pisos del área:

- ❖ El trabajador responsable del área deberá realizar esta actividad diariamente, de acuerdo al cronograma de horario establecido.
- ❖ Se inicia retirando los desechos en la bolsa de residuos en los recipientes, limpieza interior y exterior de los mismos, utilizando líquidos desinfectantes.
- ❖ Se procede a desempolvar las partes altas (techos, paredes y ventanas).
- ❖ Se procederá a limpiar en ambiente en general, como escritorio, mesas, sillas, armario, archivadores, puertas, persianas, manijas, cables, interruptores, mayas antiplagas, pallets, etc. Es necesario retirar los objetos que se encuentran encima del mobiliario para poder realizar la limpieza integral del mismo, los objetos delicados se limpian con la ayuda de una gamuza según sea el caso.
- ❖ Con un paño humedecido; en el producto apropiado se retira el polvo y las manchas de las paredes, frotando hasta que estas desaparezcan.
- ❖ Barrer según lo requiera el tipo de piso.
- ❖ Fregar y lustrar el piso, dependiendo del tipo de suelo se utilizarán distintos tipos de productos.
- ❖ Se dará visto bueno al trabajado realizado, comprobando que todo ha quedado perfectamente limpio.

Trapear los pisos:

El trabajador responsable del área realizará esta actividad diariamente, de acuerdo al cronograma de horario establecido. En el desarrollo de esta actividad utilizará exprimidor de trapeador, trapeador, desinfectantes, guantes y delantales.

- ❖ En la limpieza de cada piso, deberá verter agua limpia en el exprimidor de trapeador incluyendo el desinfectante a utilizar.
- ❖ Una vez terminada la limpieza, deberá tirar el agua utilizada en cada área, limpiar el trapeador y el exprimidor de trapeador para que los mismos queden limpios para su uso posterior.
- ❖ Una vez terminada la labor, procederá a retirar los implementos utilizados y depositados en el área destinada a su custodia.

V. ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES DE LIMPIEZA

DÍA	Cornelio Sánchez	Fernández Rincón	Araujo Martínez
Lunes	Primer piso 10:00 a.m. – 12:00 p.m.		Segundo piso 3:00 p.m. – 5:00 p.m.
Martes			
Miércoles		Primer piso 10:00 a.m. – 12:00 p.m.	Segundo piso 3:00 p.m. – 5:00 p.m.
Jueves			
Viernes	Primer piso 10:00 a.m. – 12:00 p.m.	Segundo piso 3:00 p.m. – 5:00 p.m.	

VI. UNIFORMES DEL PERSONAL DE ASEO

El personal deberá contar con un uniforme que permita su fácil reconocimiento, presentación personal, adecuada protección y comodidad. Corresponde a la institución suministrar los uniformes al personal de limpieza.

Observaciones:

Es necesario designar a una persona por piso, que permanentemente supervise las actividades de limpieza. De igual manera suministrará y controlará la entrega de materiales de trabajo diario, en base a la solicitud del personal de limpieza.

Es importante señalar que el personal de limpieza debe recibir anualmente la debida capacitación para ejercer eficazmente sus labores. Por lo tanto, es responsabilidad de la Institución brindarles seminarios y programas adecuados a las necesidades de limpieza.

Todo el personal deberá ser sometido a un control periódico médico y de vacunación relacionado con la tarea.

Anexo 18. Resultados procesados de la variable Satisfacción del usuario

Tabla 16. Pregunta 1

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	18	19,4
En desacuerdo	32	34,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	15,1
De acuerdo	25	26,9
Totalmente de acuerdo	4	4,3
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Considera usted que el periodo para recibir su ración de alimentos es el adecuado.

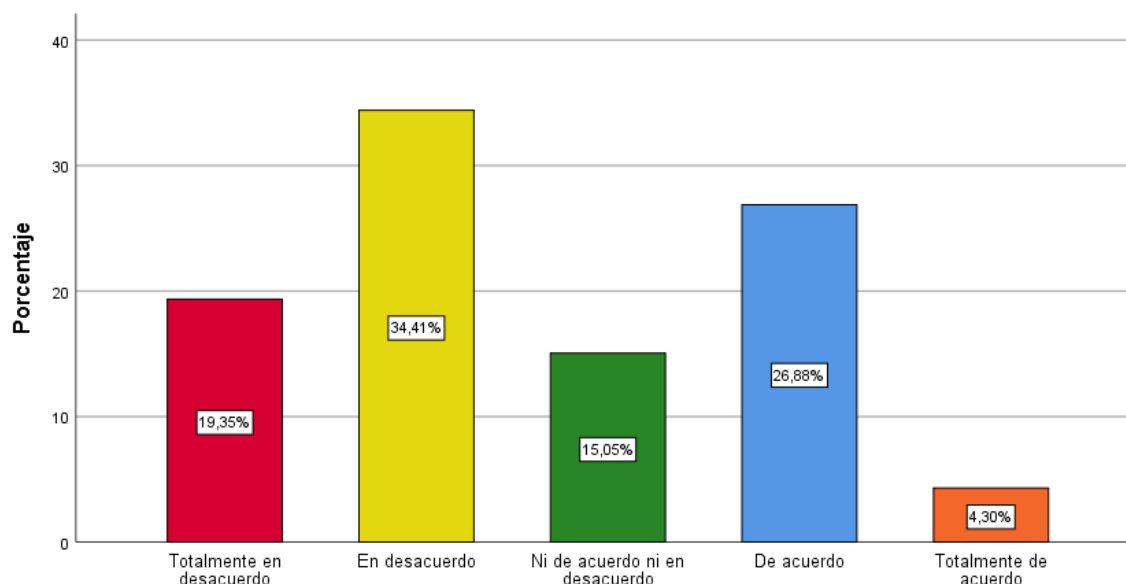


Figura 1. Pregunta 1.

Interpretación: En la figura 1, se observó que el mayor porcentaje se encontraba “En desacuerdo”, representado por el 34,41% del total de 93 encuestados, esto indicó que el periodo de tiempo para recibir su ración era el inadecuado. Seguido de la categoría “De acuerdo” representado por el 26,88%, mientras que el 19,35% estaba “Totalmente en desacuerdo”, seguido por el 15,05% que estaba “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, y finalmente el 4,30% que estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 17. Pregunta 2

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	12	12,9
En desacuerdo	40	43,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	19,4
De acuerdo	21	22,6
Totalmente de acuerdo	2	2,2
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia.

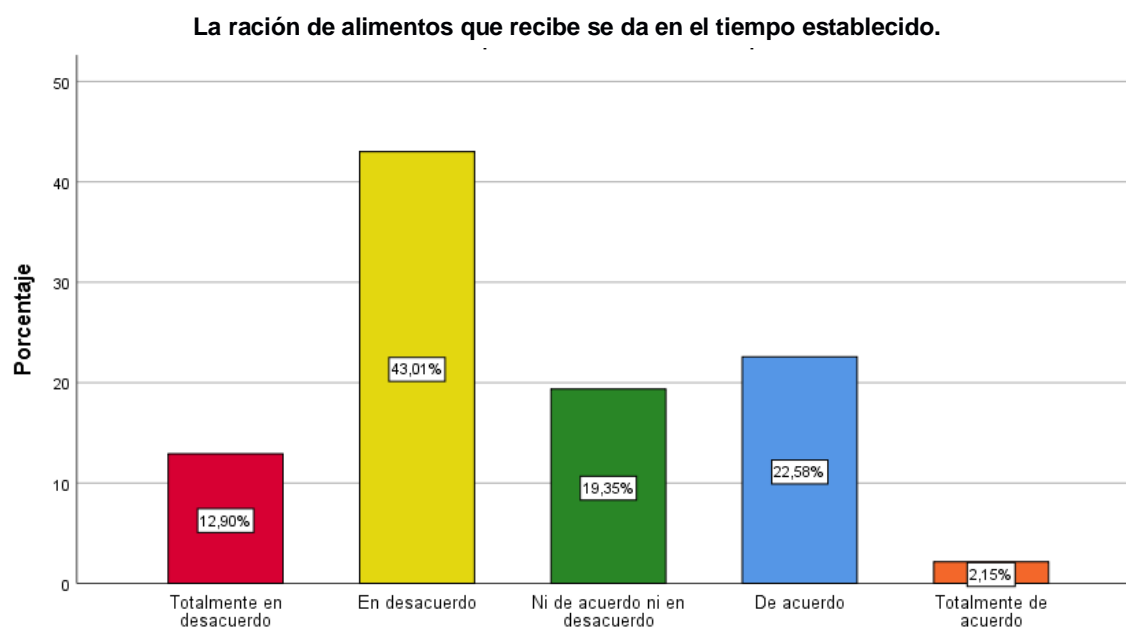


Figura 2. Pregunta 2.

Interpretación: En la figura 2, se observó que el mayor porcentaje se encontraba “En desacuerdo”, representado por el 43,01% del total de 93 encuestados, esto indicó que las raciones no se brindaban en el tiempo establecido. Seguido de la categoría “De acuerdo” representado por el 22,58%, mientras que el 19,35% estaba “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, seguido por el 12,90% que estaba “Totalmente en desacuerdo”, y finalmente el 2,15% que estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 18. Pregunta 3

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	13	14,0
En desacuerdo	28	30,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	26,9
De acuerdo	26	28,0
Totalmente de acuerdo	1	1,1
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Considera usted que el proceso para la entrega de los alimentos es el más adecuado.

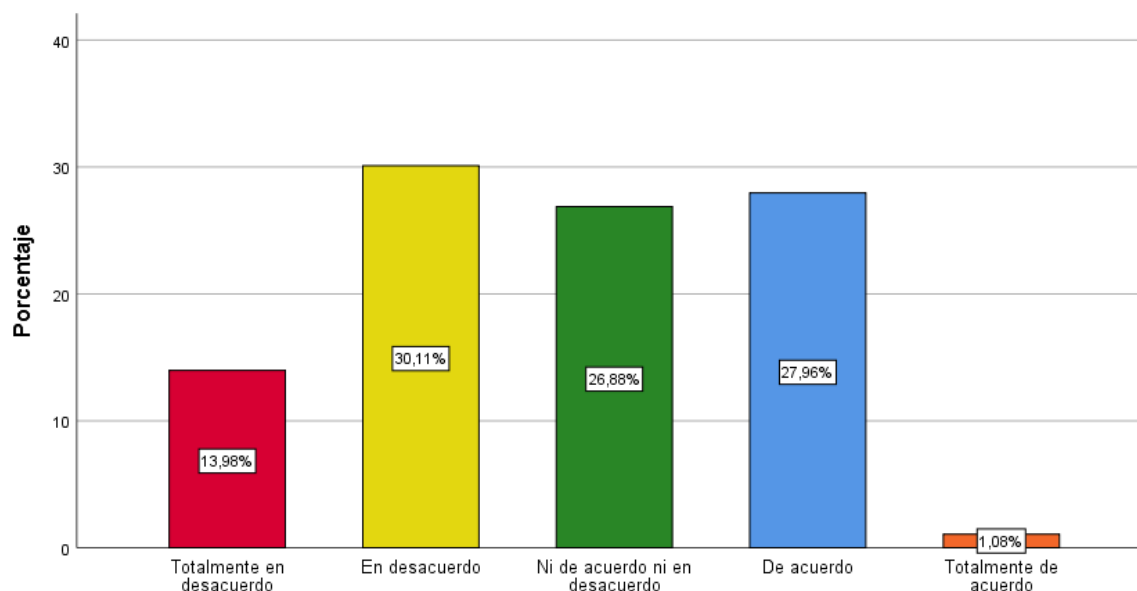


Figura 3. Pregunta 3.

Interpretación: En la figura 3, se observó que el mayor porcentaje se encontraba “En desacuerdo”, representado por el 30,11% del total de 93 encuestados, esto indicó que el proceso de entrega de los alimentos no era el adecuado. Seguido de la categoría “De acuerdo” representado por el 27,96%, mientras que el 26,88% estaba “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, seguido por el 13,98% que estaba “Totalmente en desacuerdo”, y finalmente el 1,08% que estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 19. Pregunta 4

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	16	17,2
En desacuerdo	25	26,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	21,5
De acuerdo	23	24,7
Totalmente de acuerdo	9	9,7
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia.

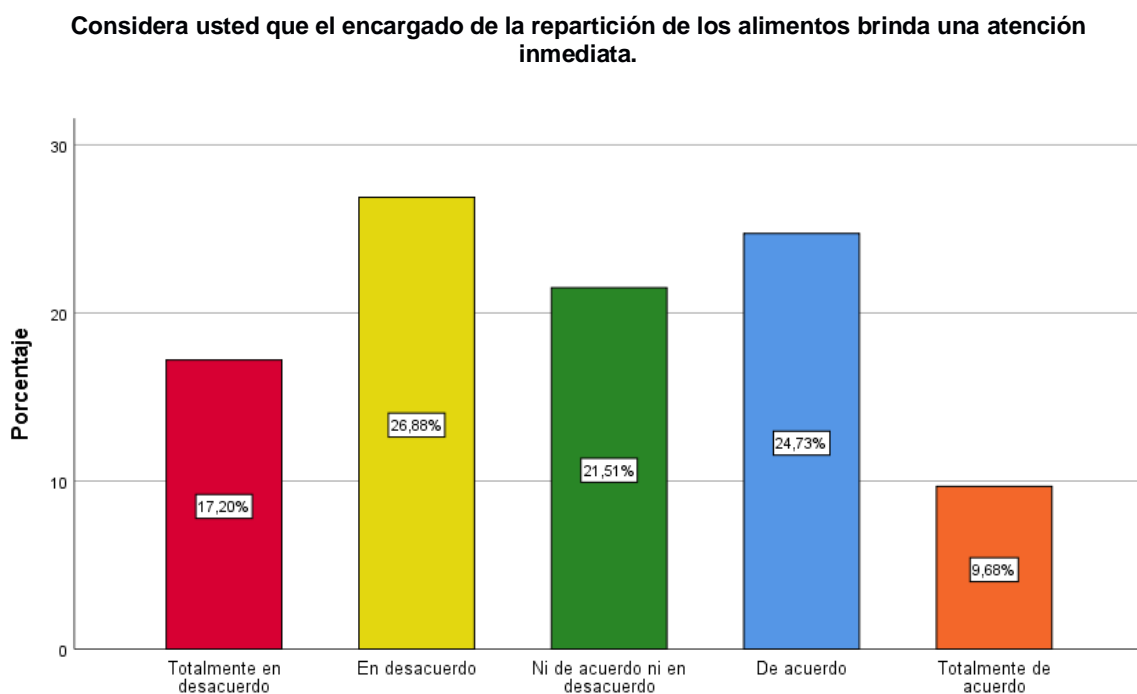


Figura 4. Pregunta 4.

Interpretación: En la figura 4, se observó que el mayor porcentaje se encontraba “En desacuerdo”, representado por el 26,88% del total de 93 encuestados, esto indicó que el encargado de repartir las raciones no brindaba una atención inmediata. Seguido de la categoría “De acuerdo” representado por el 24,73%, mientras que el 21,51% estaba “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, seguido por el 17,20% que estaba “Totalmente en desacuerdo”, y finalmente el 9,68% que estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 20. Pregunta 5

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	32	34,4
En desacuerdo	33	35,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	9,7
De acuerdo	14	15,1
Totalmente de acuerdo	5	5,4
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia.

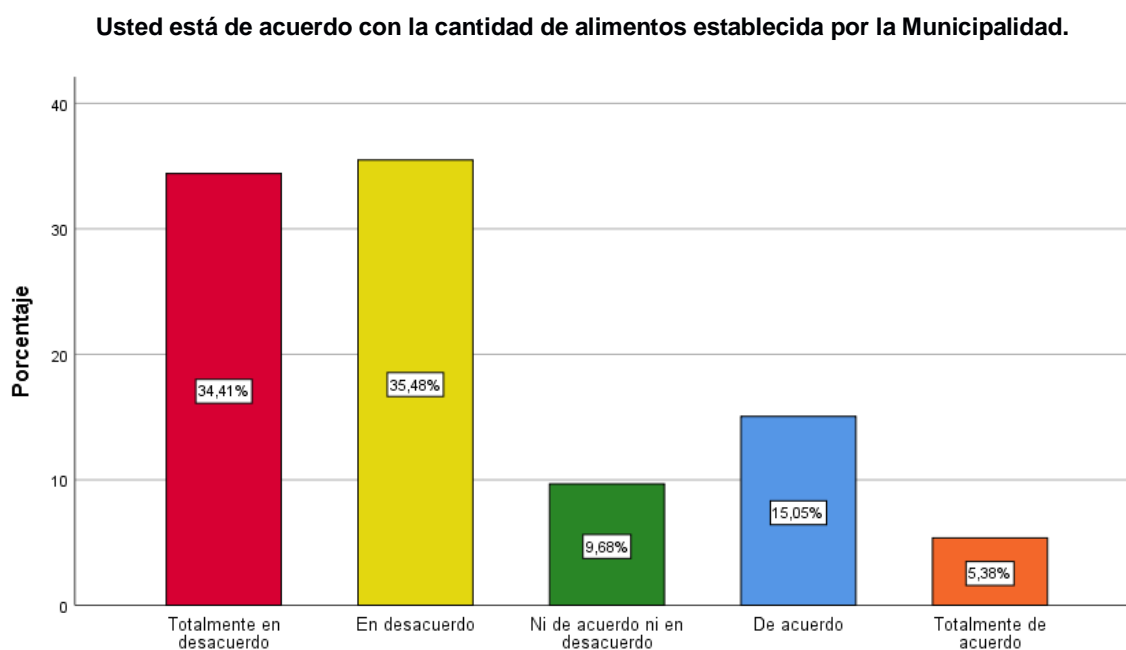


Figura 5. Pregunta 5.

Interpretación: En la figura 5, se observó que el mayor porcentaje se encontraba “En desacuerdo”, representado por el 35,48% del total de 93 encuestados, esto indicó que los beneficiarios no estaban de acuerdo con la cantidad de alimentos establecida por la municipalidad. Seguido de la categoría “Totalmente en desacuerdo” representado por el 34,41%, mientras que el 15,05% estaba “De acuerdo”, seguido por el 9,68% que estaba “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, y finalmente el 5,38% que estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 21. Pregunta 6

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	20	21,5
En desacuerdo	26	28,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	15,1
De acuerdo	25	26,9
Totalmente de acuerdo	8	8,6
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Usted recibe su ración de alimentos de acuerdo a la cantidad establecida por la Municipalidad.

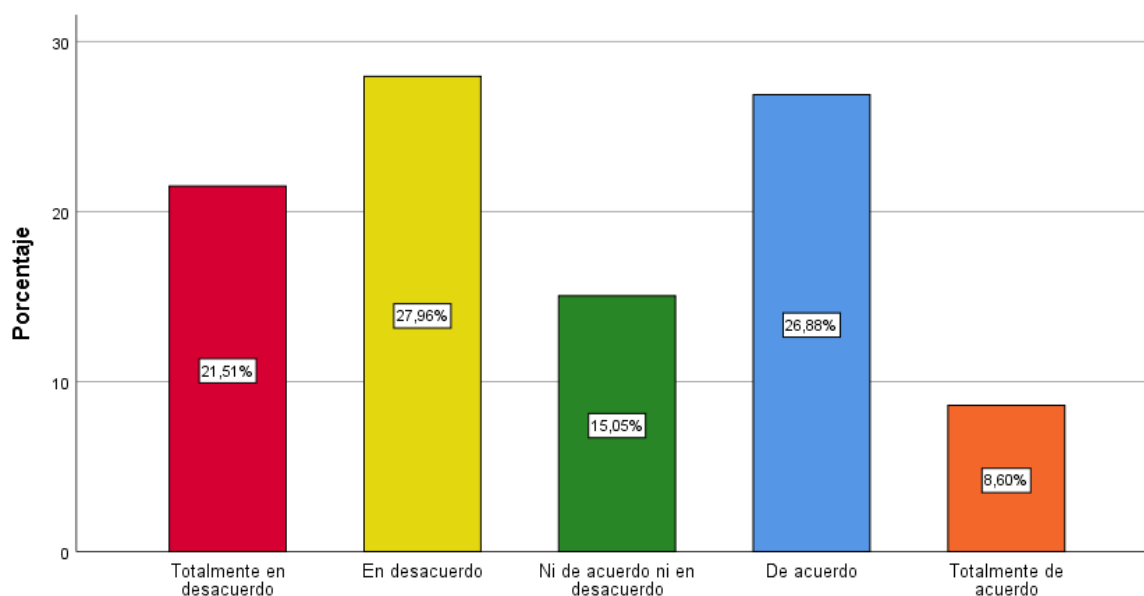


Figura 6. Pregunta 6.

Interpretación: En la figura 6, se observó que el mayor porcentaje se encontraba “En desacuerdo”, representado por el 27,96% del total de 93 encuestados, esto indicó que los beneficiarios no recibían sus alimentos de acuerdo a la cantidad establecida por la Municipalidad. Seguido de la categoría “De acuerdo” representado por el 26,88%, mientras que el 21,51% estaba “Totalmente en desacuerdo”, seguido por el 15,05% que estaba “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, y finalmente el 8,60% que estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 22. Pregunta 7

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	5	5,4
En desacuerdo	12	12,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	16,1
De acuerdo	46	49,5
Totalmente de acuerdo	15	16,1
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia.

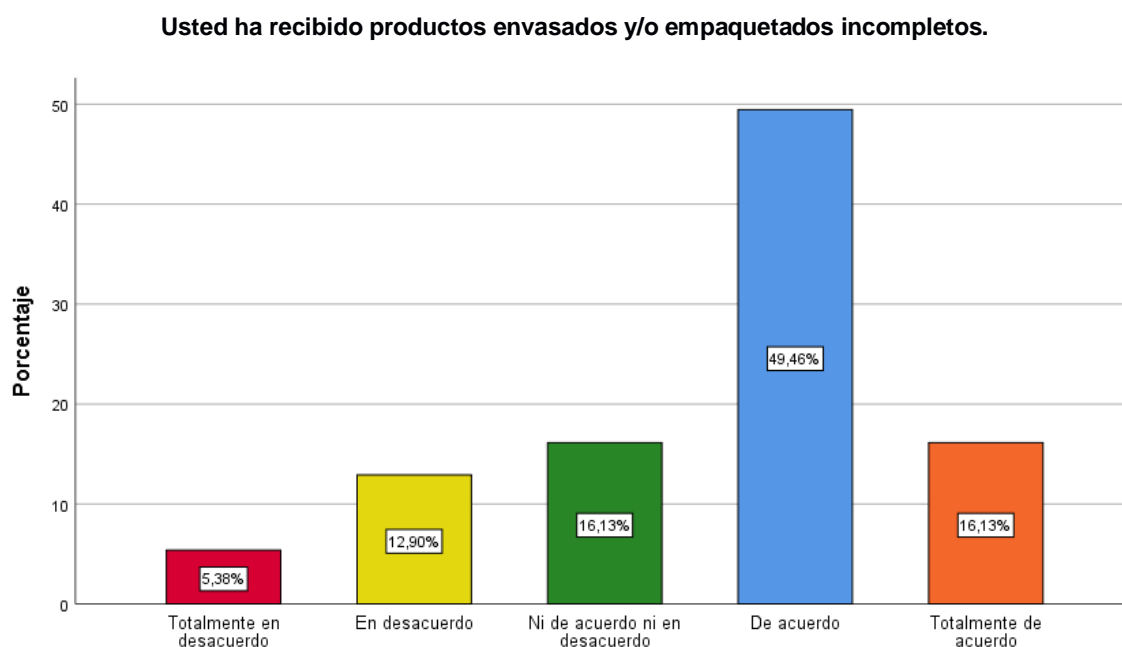


Figura 7. Pregunta 7.

Interpretación: En la figura 7, se observó que el mayor porcentaje se encontraba “De acuerdo”, representado por el 49,46% del total de 93 encuestados, esto indicó que los beneficiarios habían recibido productos envasados y/o empaquetados incompletos. Seguido de las categorías “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” y “Totalmente de acuerdo”, que obtuvieron el mismo porcentaje representados por el 16,13%, seguido por el 12,90% que estaba “En desacuerdo”, y finalmente el 5,38% que estaba “Totalmente en desacuerdo”.

Tabla 23. Pregunta 8

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	10	10,8
En desacuerdo	29	31,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	19,4
De acuerdo	27	29,0
Totalmente de acuerdo	9	9,7
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia.

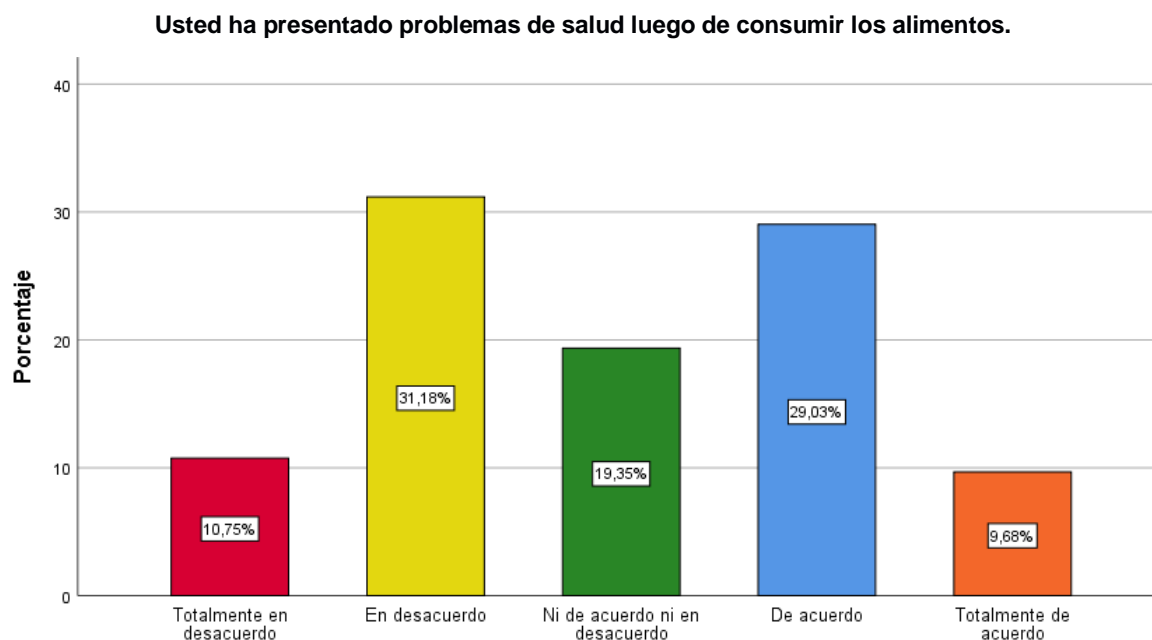


Figura 8. Pregunta 8.

Interpretación: En la figura 8, se observó que el mayor porcentaje se encontraba “En desacuerdo”, representado por el 31,18% del total de 93 encuestados, esto indicó que los comensales no presentaban problemas de salud luego de consumir los alimentos. Seguido de la categoría “De acuerdo” representado por el 29,03%, mientras que el 19,35% estaba “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, seguido por el 10,74% que estaba “Totalmente en desacuerdo”, y finalmente el 9,68% que estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 24. Pregunta 9

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	6	6,5
En desacuerdo	20	21,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	15,1
De acuerdo	36	38,7
Totalmente de acuerdo	17	18,3
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia.

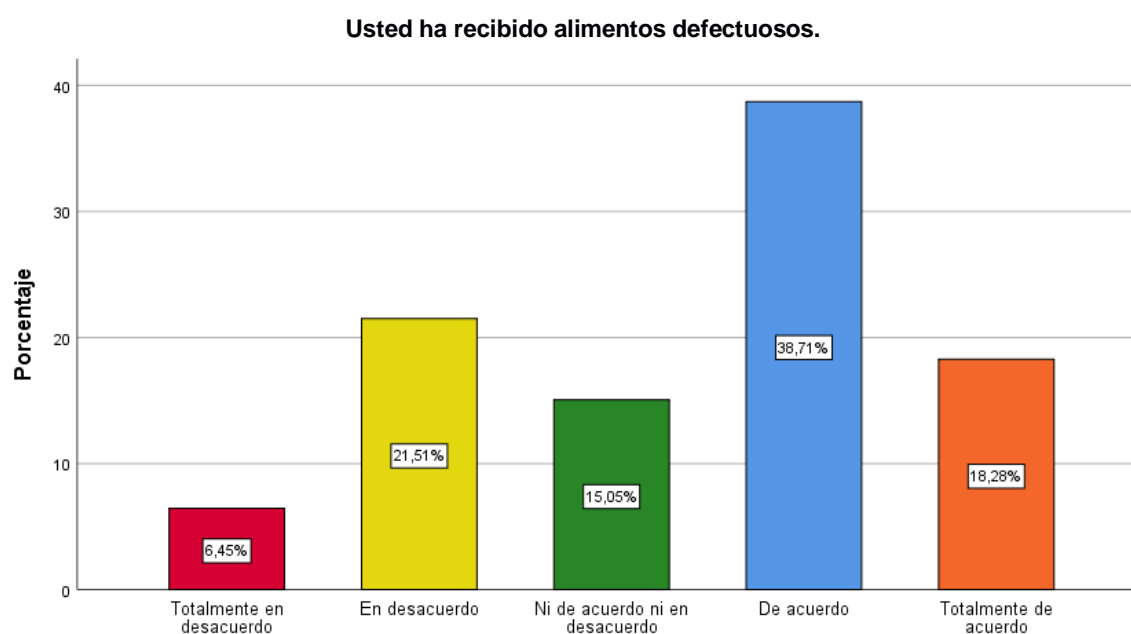


Figura 9. Pregunta 9.

Interpretación: En la figura 9, se observó que el mayor porcentaje se encontraba “De acuerdo”, representado por el 39,71% del total de 93 encuestados, esto indicó que los beneficiarios recibían alimentos defectuosos. Seguido de la categoría “En desacuerdo” representado por el 21,51%, mientras que el 18,28% estaba “Totalmente de acuerdo”, seguido por el 15,05% que estaba “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, y finalmente el 6,45% que estaba “Totalmente en desacuerdo”.

Tabla 25. Pregunta 10

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	16	17,2
En desacuerdo	30	32,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	16,1
De acuerdo	28	30,1
Totalmente de acuerdo	4	4,3
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia.

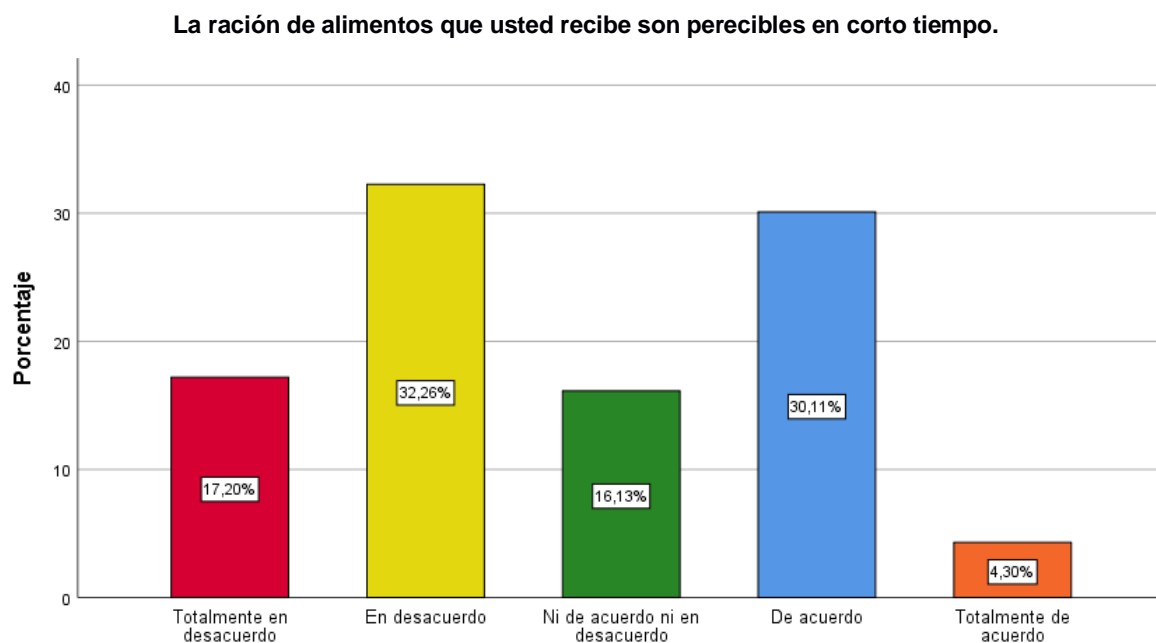


Figura 10. Pregunta 10.

Interpretación: En la figura 10, se observó que el mayor porcentaje se encontraba “En desacuerdo”, representado por el 32,26% del total de 93 encuestados, esto indicó que las raciones que se les brindaba no eran perecibles a corto tiempo. Seguido de la categoría “De acuerdo” representado por el 30,11%, mientras que el 17,20% estaba “Totalmente en desacuerdo”, seguido por el 16,13% que estaba “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, y finalmente el 4,30% estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 26. Pregunta 11

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	13	14,0
En desacuerdo	29	31,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	14,0
De acuerdo	34	36,6
Totalmente de acuerdo	4	4,3
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia.

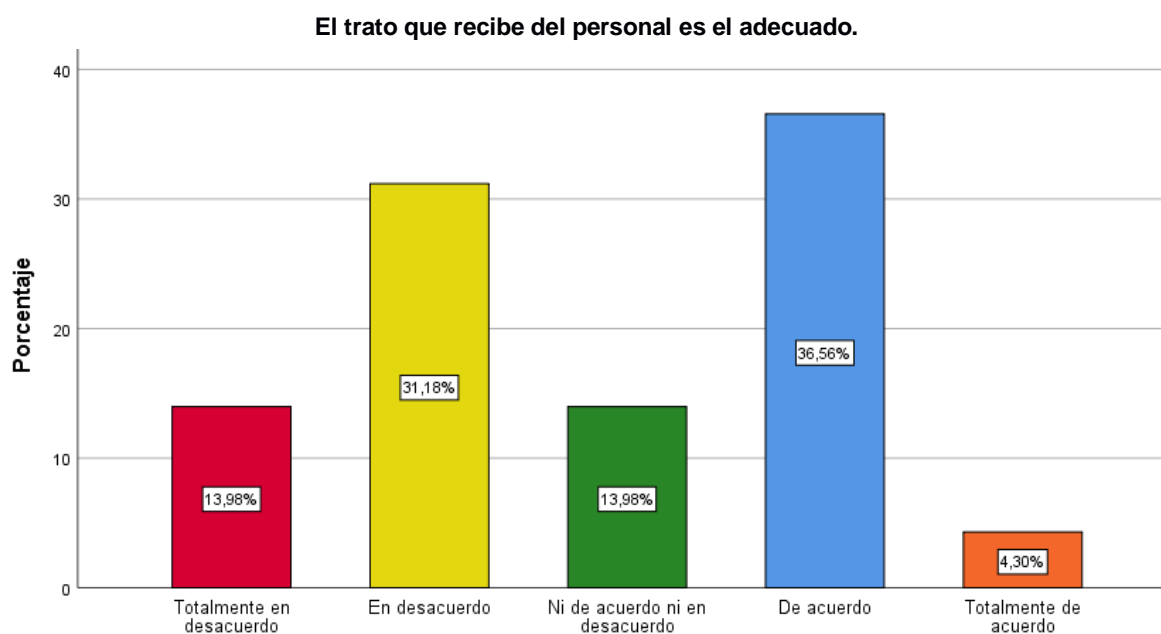


Figura 11. Pregunta 11.

Interpretación: En la figura 11, se observó que el mayor porcentaje se encontraba “De acuerdo”, representado por el 36,56% del total de 93 encuestados, esto indicó que los beneficiarios recibían un buen trato por parte del personal. Seguido por el 31,18% que estaba “En desacuerdo”, mientras que las categorías “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo”, obtuvieron el mismo porcentaje representados por el 13,98%, y finalmente el 4,30% que estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 27. Pregunta 12

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	31	33,3
En desacuerdo	27	29,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	14,0
De acuerdo	17	18,3
Totalmente de acuerdo	5	5,4
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia.

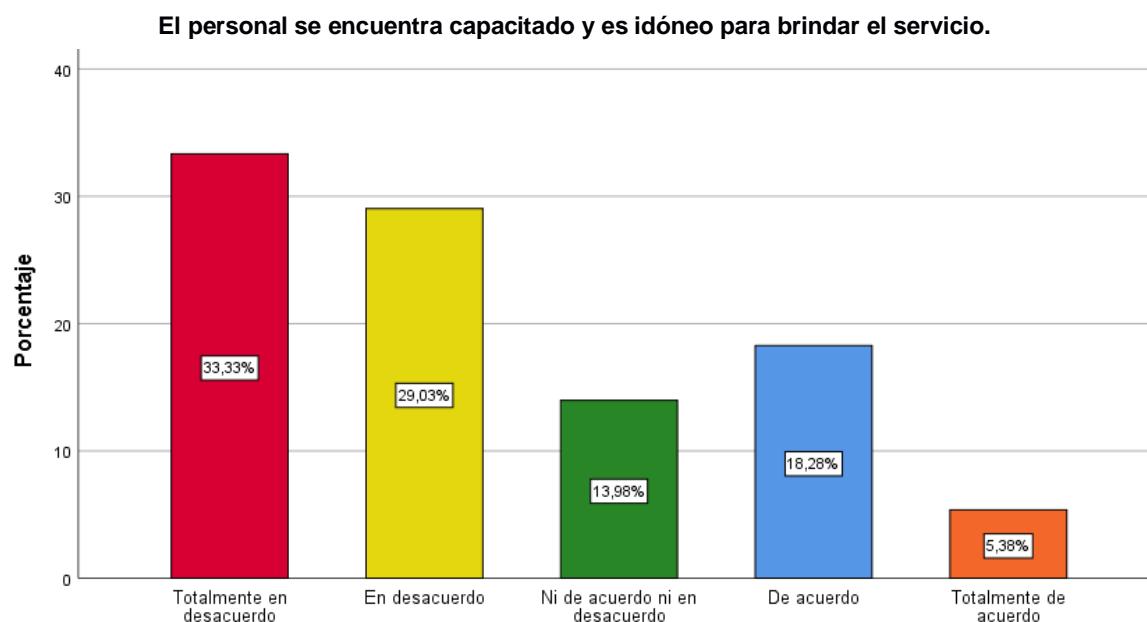


Figura 12. Pregunta 12.

Interpretación: En la figura 12, se observó que el mayor porcentaje se encontraba “Totalmente en desacuerdo”, representado por el 33,33% del total de 93 encuestados, esto indicó que el personal no estaba capacitado para brindar el servicio. Seguido de la categoría “En desacuerdo” representado por el 29,03%, mientras que el 18,28% estaba “De acuerdo”, mientras que el 13,96% estaba “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, y finalmente el 5,38% estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 28. Pregunta 13

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	9	9,7
En desacuerdo	17	18,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	21,5
De acuerdo	38	40,9
Totalmente de acuerdo	9	9,7
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia.

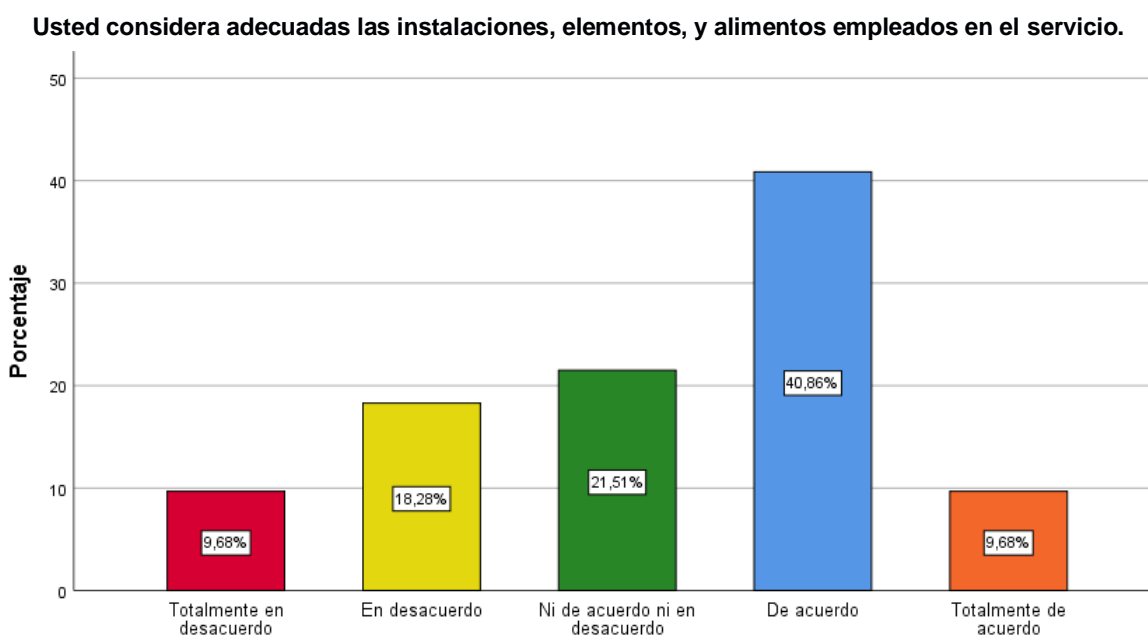


Figura 13. Pregunta 13.

Interpretación: En la figura 13, se observó que el mayor porcentaje se encontraba “De acuerdo”, representado por el 40,86% del total de 93 encuestados, esto indicó que las instalaciones, elementos y alimentos no eran los adecuados. Seguido de la categoría “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” representado por el 21,51%, mientras que el 18,28% estaba “En desacuerdo”, y finalmente los 9,68% estaban “Totalmente de acuerdo” y “Totalmente en desacuerdo”.

Tabla 29. Pregunta 14

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	17	18,3
En desacuerdo	28	30,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	21,5
De acuerdo	22	23,7
Totalmente de acuerdo	6	6,5
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia.

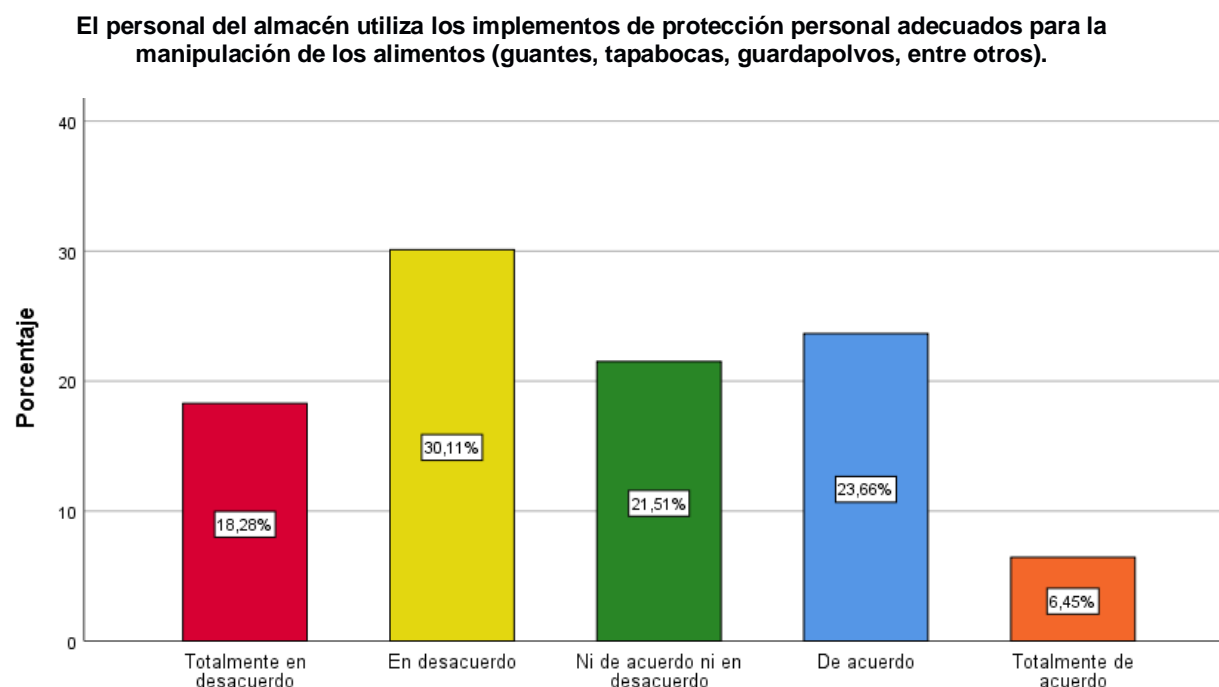


Figura 14. Pregunta 14.

Interpretación: En la figura 14, se observó que el mayor porcentaje se encontraba “En desacuerdo”, representado por el 30,11% del total de 93 encuestados, esto indicó que el personal del almacén no usaba las EPPS para la manipulación de los alimentos. Seguido de la categoría “De acuerdo” representado por el 23,66%, mientras que el 21,51% estaba “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, seguido por el 18,28% que estaba “Totalmente en desacuerdo”, y finalmente el 6,45% estaba “Totalmente de acuerdo”.

Tabla 30. Pregunta 15

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Totalmente en desacuerdo	13	14,0
En desacuerdo	23	24,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	23,7
De acuerdo	25	26,9
Totalmente de acuerdo	10	10,8
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia.

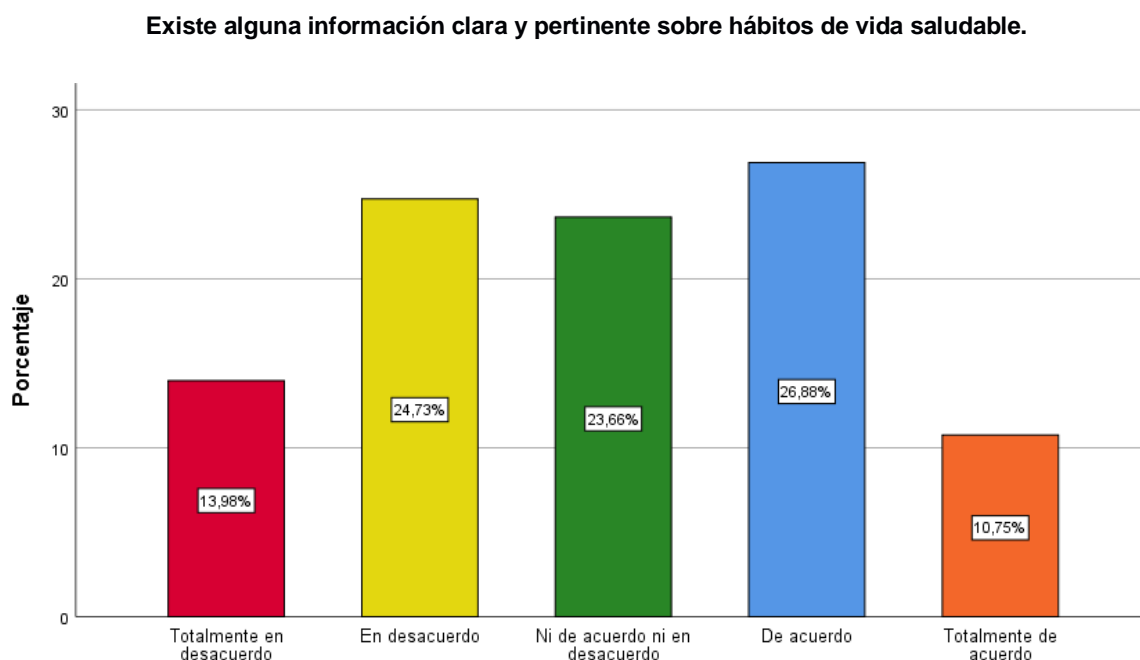


Figura 15. Pregunta 15.

Interpretación: En la figura 15, se observó que el mayor porcentaje se encontraba “De acuerdo”, representado por el 26,68% del total de 93 encuestados, esto indicó que existía información sobre los hábitos de vida saludable. Seguido de la categoría “En desacuerdo” representado por el 24,73%, mientras que el 23,66% estaba “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, seguido por el 13,98% que estaba “Totalmente en desacuerdo”, y finalmente el 10,75% estaba “Totalmente de acuerdo”.

Anexo 19. Resultados del objetivo específico 1



Figura 16. Balanza y montacarga en mal estado.
Fuente: Almacén de la SGPS.



Figura 17. Productos apilados incorrectamente.
Fuente: Almacén de la SGPS.



Figura 18. Productos sin identificación.
Fuente: Almacén de la SGPS.

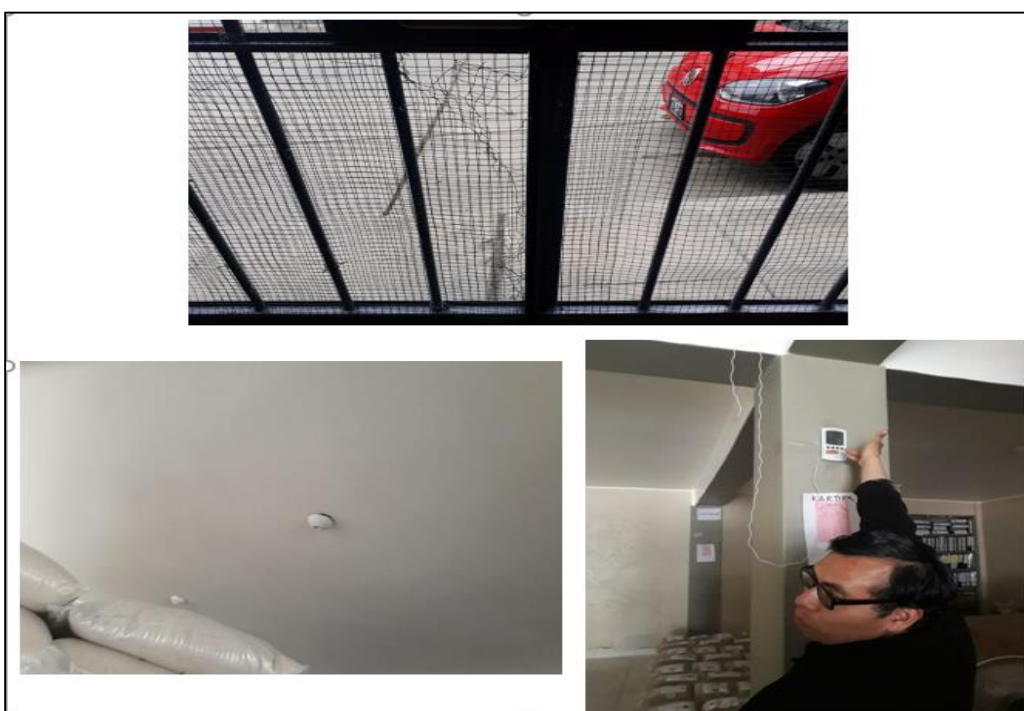


Figura 19. Mayas antiplagas rotas, falta de iluminación, mala ubicación del termómetro.
Fuente: Almacén de la SGPS.

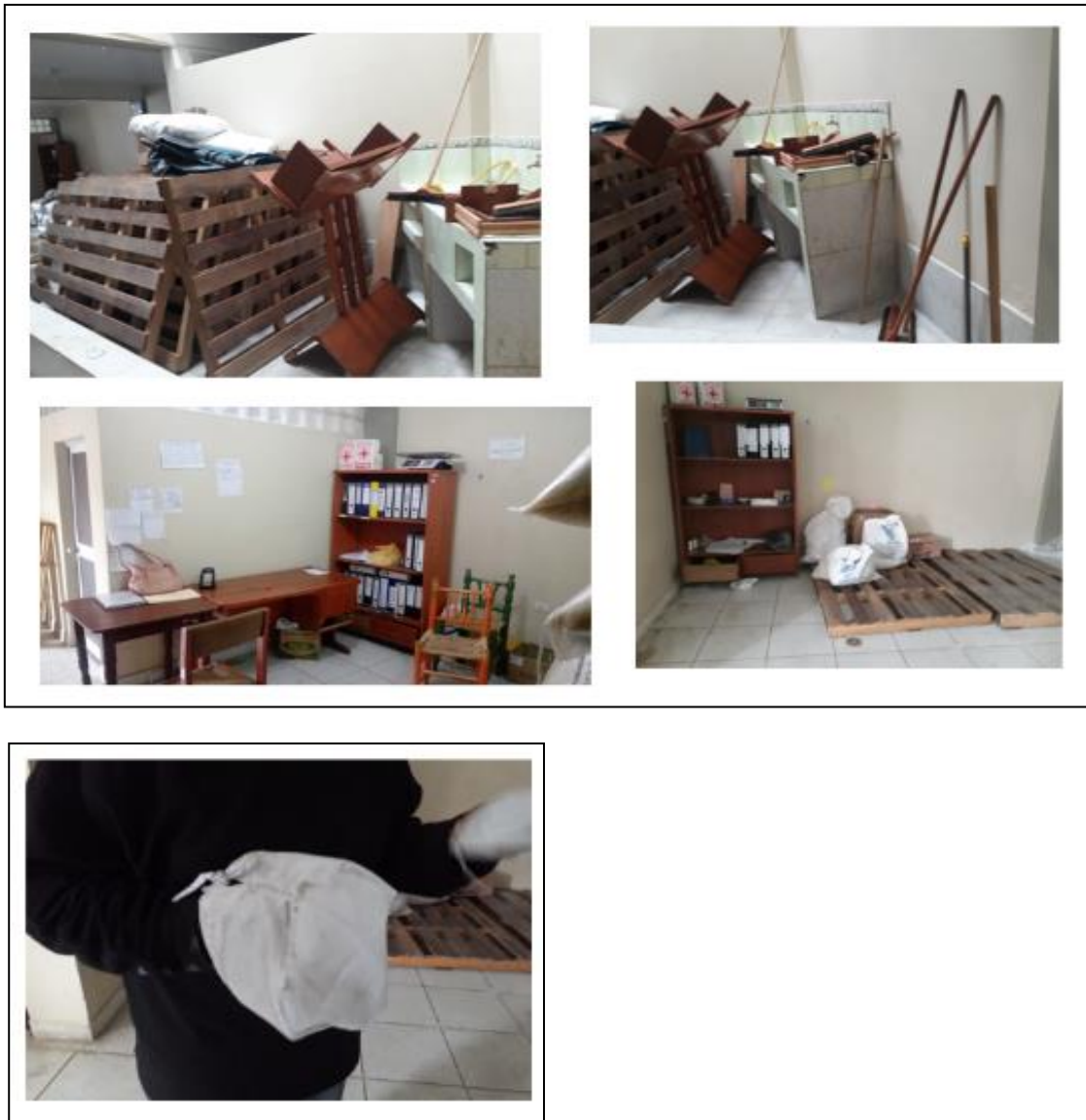


Figura 20. Falta de orden y limpieza del almacén.
Fuente: Almacén de la SGPS.

Tabla 31. Resumen del diagnóstico

TABLA RESUMEN DEL DIAGNÓSTICO				
ELEMENTOS	CANTIDAD	ESTADO		
		Malo	Regular	Bueno
EQUIPOS				
Balanza	1	x		
Termómetro	1	x		
Ventiladores (Insuficiente)	3		x	
HERRAMIENTAS				
Escalera	1	x		
Montacargas	1	x		
MATERIALES				
Focos (Insuficiente)	6		x	
Pallets (Innecesarios)	30	x		
Mallas Antiplagas (Innecesarios)	6	x		
Escobas (Innecesarios)	2	x		
Recogedores (Insuficiente)	1	x		
Archivadores (Innecesarios)	40		x	
EPPS				
Toca	1	x		
Guantes	16		x	
Bata	3		x	
ALMACENAMIENTO				
Apilamiento	---	x		
Ubicación	---	x		

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 31, se especificó el estado y la cantidad de equipos, herramientas, materiales y EPPS; así como también del proceso de almacenamiento, el cual era malo, ya que los productos no tenían un buen apilamiento y una ubicación adecuada dentro del almacén.

Anexo 20. Resultados del objetivo específico 2

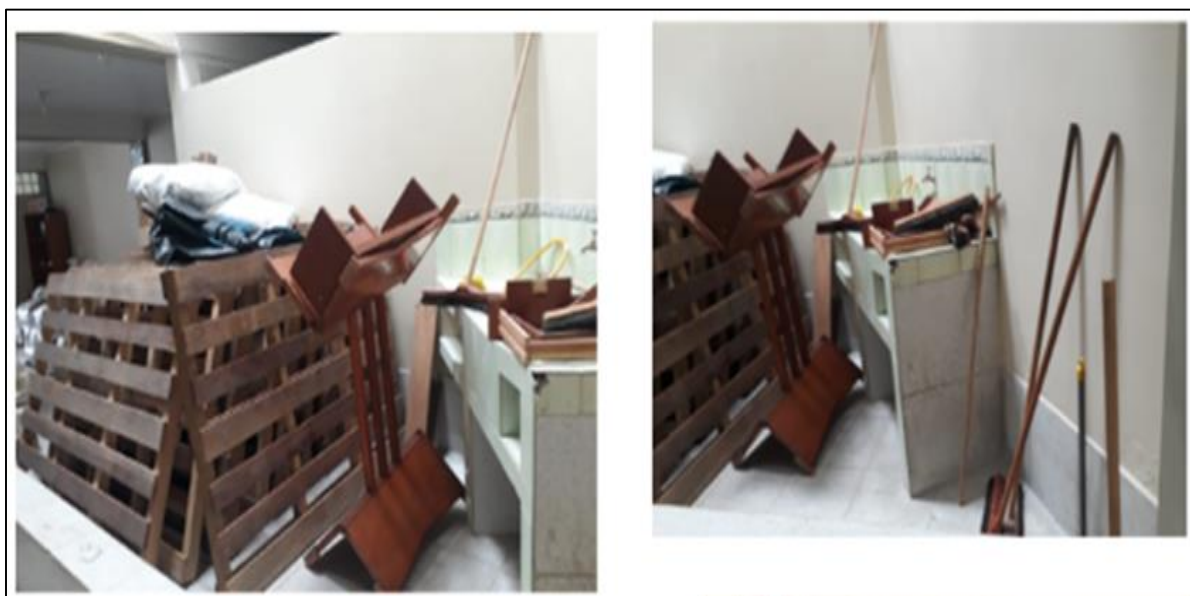


Figura 21. Antes de la implementación del Seiri (Clasificación).

Fuente: Almacén de la SGPS



Figura 22. Después de la implementación del Seiri (Clasificación).

Fuente: Almacén de la SGPS.



Figura 23. Antes de la implementación del Seiton (Orden).
Fuente: Almacén de la SGPS



Figura 24. Después de la implementación del Seiton (Orden)
Fuente: Almacén de la SGPS



Figura 25. Antes de la implementación del Seiso (Limpieza).

Fuente: Almacén de la SGPS.

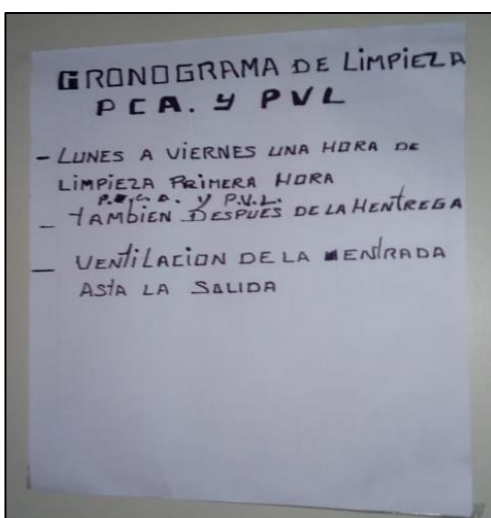


Figura 26. Después de la implementación del Seiso (Limpieza).

Fuente: Almacén de la SGPS.



Figura 27. Reunión con la Dirección.
Fuente: Almacén de la SGPS.

Anexo 21. Resultados del objetivo específico 3

Tabla 32. *Negligencias en el proceso de almacenamiento*

Negligencias en el proceso de almacenamiento
Maltrato de los sacos, cajas y latas.
Desorden al momento de ubicarlos.
Mal apilamiento de las cajas y sacos.
Distancias inadecuadas entre productos.
Productos desprotegidos, expuestos al polvo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 33. *Lote mensual de productos del PLV*

Vaso de leche	Cantidad
Leche	265 cajas
Avena	91 sacos

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 34. *Lote trimestral de productos del PCA*

Complementación Alimentaria		Cantidad
Cereales	Arrocillo	112 sacos
	Arroz	185 sacos
	Llunca	120 sacos
Menestras	Alverja Verde	115 sacos
	Lenteja	115 sacos
	Frejol Panamito	115 sacos
	Frejol Castilla	115 sacos
Azúcar	Azúcar	155 sacos
Aceite	Aceite	125 cajas
Harina	Harina de Tostado	89 sacos
Conservas	Conserva de caballa	315 cajas

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se pudo observar en la tabla 32, en la que se especifican las negligencias de los encargados al momento de almacenar los productos, las consecuencias que esto produce, es que con el tiempo estos alimentos estén en mal estado por una mala conservación, lo cual significa que al momento de las entregas de las raciones causen insatisfacción y reclamos por el estado de dichos alimentos. En las tablas 33 y 34, se especifican las cantidades de los productos que ingresan al almacén de acuerdo a los periodos requeridos por los Programas.



Figura 28. Proceso de almacenamiento antes de la implementación de la herramienta de mejora.
Fuente: Almacén de la SGPS.



Figura 29. Proceso de almacenamiento después de la implementación de la herramienta de mejora.
Fuente: Almacén de la SGPS.

Anexo 22. Resultados del objetivo específico 4

Tabla 35. *Hechos observados en el proceso de distribución*

Hechos observados en el proceso de distribución
Equivocación en el tipo de producto.
Raciones incompletas.
Alimentos entregados en mal estado.
Demoras en la entrega.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se pudo observar en la tabla 35, en la que se especifican los hechos observados en el proceso de distribución, las consecuencias que esto produce, ya que los trabajadores del almacén no realizan adecuadamente los procedimientos de manera que al momento de las entregas estos no cumplen con las PEPS y UEPS establecidas en el almacén.



Figura 30. Proceso de distribución antes de la implementación de la herramienta de mejora.
Fuente: Almacén de la SGPS.

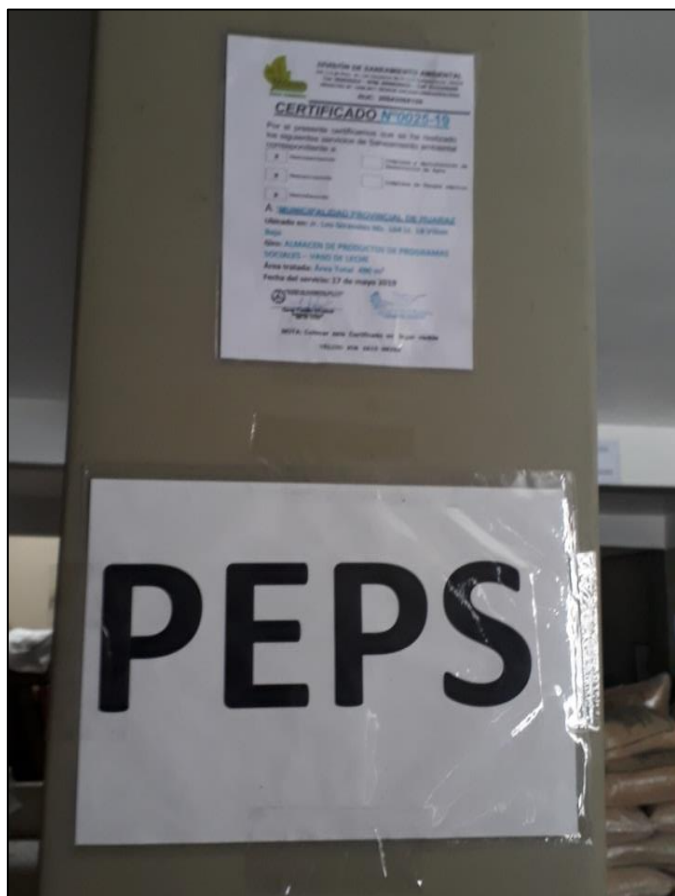


Figura 31. Proceso de distribución después de la implementación de la herramienta de mejora.
Fuente: Almacén de la SGPS.

Anexo 23. Resultados del objetivo general

Tabla 36. Resultados de la satisfacción del usuario del PVL después de la implementación

ESCALA	ANTES		DESPUÉS	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bajo	0	0,00%	0	0,00%
Bajo	1	2,00%	0	2,00%
Regular	31	62,00%	4	8,00%
Alto	18	36,00%	46	92,00%
Muy Alto	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	50	100,00%	50	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 36, se pudo observar que, después de la implementación de la gestión de almacén, los usuarios del Programa Vaso de Leche, se encontraban en un nivel “Regular” de satisfacción con un 62,00%, y después de la implementación de la gestión de almacén, los usuarios se encontraron en un nivel “Alto” de satisfacción con un 92,00%.

Tabla 37. Resultados de la satisfacción del usuario del PCA después de la implementación

ESCALA	ANTES		DESPUÉS	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bajo	0	0,00%	0	0,00%
Bajo	0	0,00%	0	0,00%
Regular	34	79,10%	2	4,70%
Alto	9	20,90%	40	93,00%
Muy Alto	0	0,00%	1	2,30%
TOTAL	43	100,00%	43	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 37, se pudo observar que, después de la implementación de la gestión de almacén, los usuarios del Programa Complementación Alimentaria, se encontraban en un nivel “Regular” de satisfacción con un 79,10%, y después de la implementación de la gestión de almacén, los usuarios se encontraron en un nivel “Alto” de satisfacción con un 93,00%.

Cumplimiento

Dentro del almacén el cumplimiento se da mediante los productos entregados completos, a tiempo y en buenas condiciones, por lo que, para la obtención de los

resultados con respecto a esta dimensión, se agruparon todas las preguntas que pertenecían a la dimensión cumplimiento, dándoles una escalada de calificación muy bajo, bajo, regular, alto y muy alto; para obtener una mejor perspectiva sobre el cumplimiento de los alimentos entregados a los beneficiarios.

Tabla 38. Resultados de los pedidos entregados del PVL antes y después de la implementación

RACIONES PVL	ANTES		DESPUÉS	
	TOTAL	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE
Pedidos entregados a tiempo	38	57,58%	61	92,42%
Pedidos entregados a destiempo	28	42,42%	5	7,58%
Pedidos entregados completos	9	13,64%	55	83,33%
Pedidos entregados incompletos	57	86,36%	11	16,67%
Pedidos entregados en buenas condiciones	9802	89,37%	11028	98,55%
Pedidos entregados en condiciones regulares	643	5,86%	134	1,20%
Pedidos entregados en malas condiciones	523	4,77%	28	0,25%

Fuente: Elaboración propia.

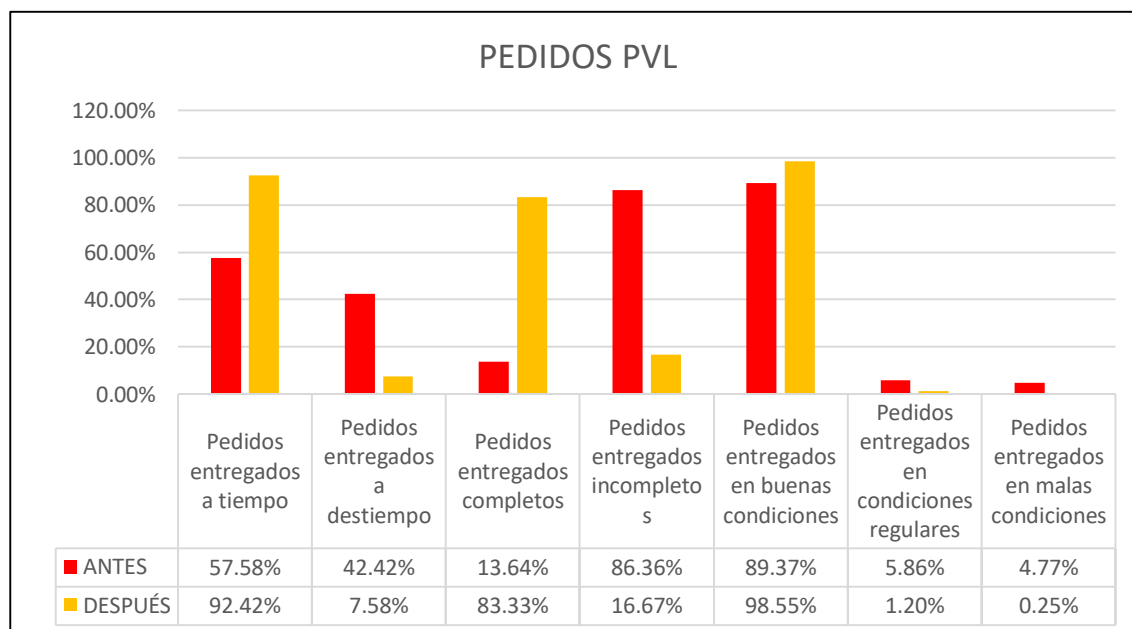


Figura 32. Resultados de los pedidos entregados del PVL (antes y después).

Interpretación: En la figura 32, de acuerdo con los indicadores: pedidos entregados a tiempo, completos y en buenas condiciones del Programa Vaso de Leche, se observó que, al implementar la gestión de almacén en la Subgerencia de Programas Sociales, estos índices se incrementaron en un 34,84%, 40,91% y 9,18% respectivamente.

Tabla 39. Resultados de los pedidos entregados del PCA antes y después de la implementación

RACIONES PCA	ANTES		DESPUÉS	
	TOTAL	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE
Pedidos entregados a tiempo	26	46,43%	52	92,86%
Pedidos entregados a destiempo	30	53,57%	4	7,14%
Pedidos entregados completos	0	0,00%	48	85,71%
Pedidos entregados incompletos	56	100,00%	8	14,29%
Pedidos entregados en buenas condiciones	12332	87,46%	15867	99,52%
Pedidos entregados en condiciones regulares	674	4,78%	59	0,37%
Pedidos entregados en malas condiciones	1095	7,77%	17	0,11%

Fuente: Elaboración propia.

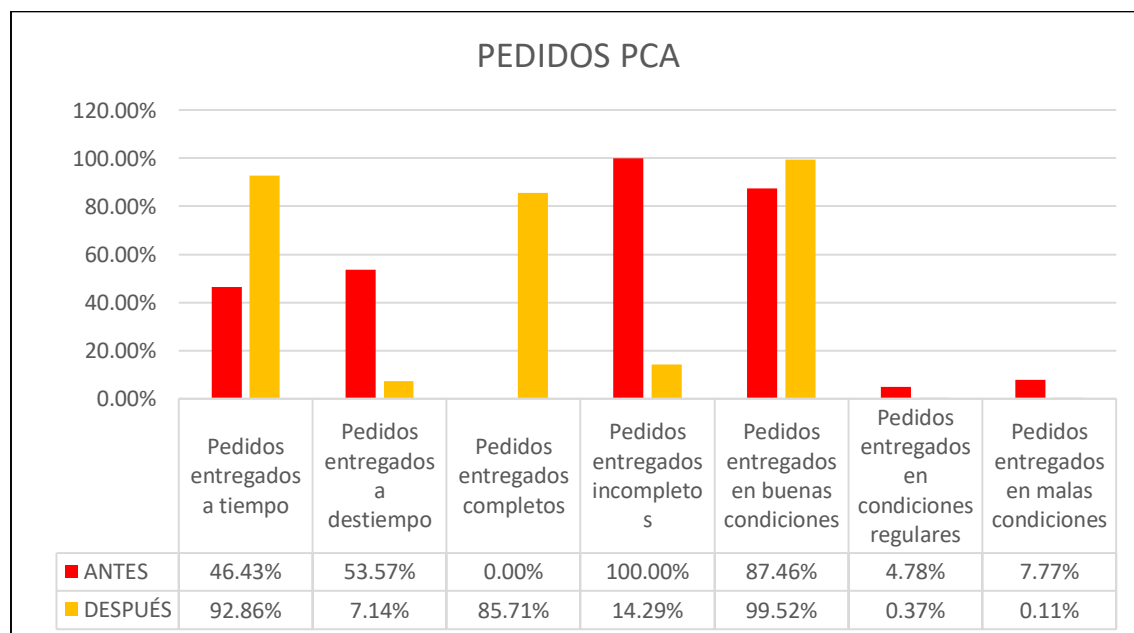


Figura 33. Resultados de los pedidos entregados del PCA (antes y después).

Interpretación: En la figura 33, de acuerdo con los indicadores: pedidos entregados a tiempo, completos y en buenas condiciones del Programa Complementación Alimentaria, se observó que, al implementar la gestión de almacén en la Subgerencia de Programas Sociales, estos índices se incrementaron en un 46,43%, 85,71% y 12,06% respectivamente.

Tabla 40. Datos agrupados de la dimensión cumplimiento antes de la implementación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	1	1,1
Regular	65	69,9
Alto	27	29,0
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia.

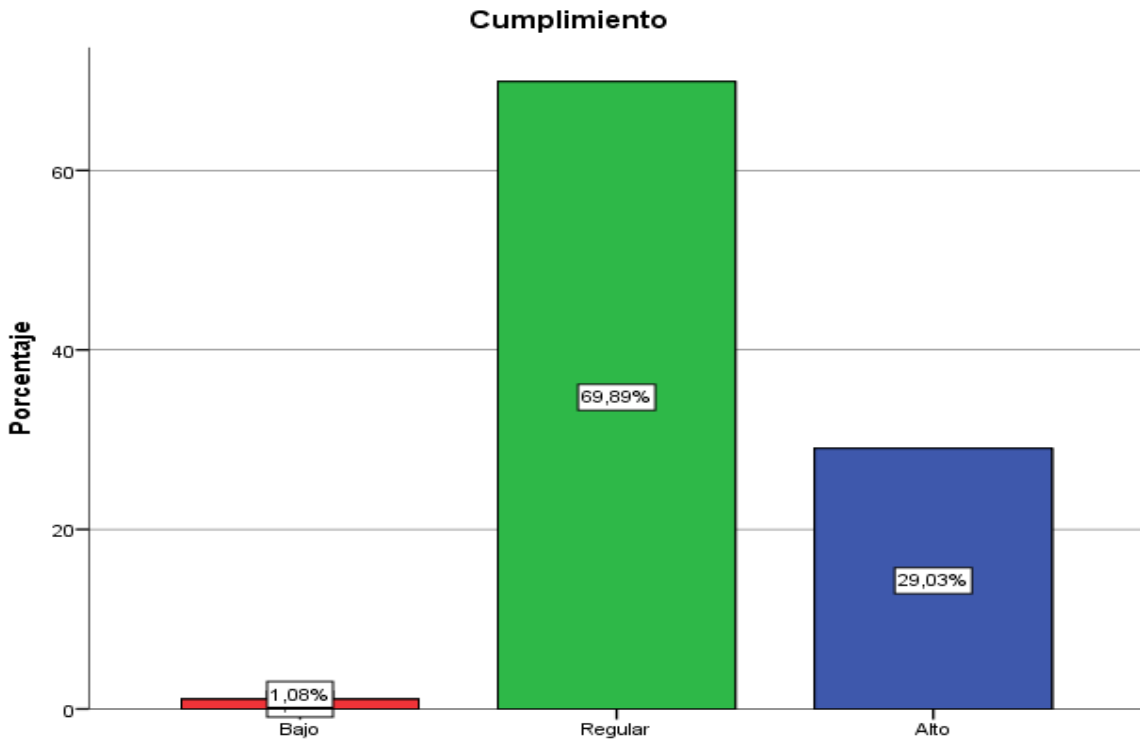


Figura 34. Datos agrupados de la dimensión cumplimiento antes de la implementación.

Interpretación: En la figura 34, se observó que antes de la implementación de la gestión de almacén, el mayor porcentaje de beneficiarios valoró “Regular” el cumplimiento, representado por el 69,89% de los 93 encuestados, esto indicó que el cumplimiento de los productos entregados no era el adecuado. Seguido de la categoría “Alto” representado por el 29,03%, y finalmente el 1,08% valoró “Bajo”.

Tabla 41. Datos agrupados de la dimensión cumplimiento después de la implementación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Regular	5	5,4
Alto	53	57,0
Muy Alto	35	37,6
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia.

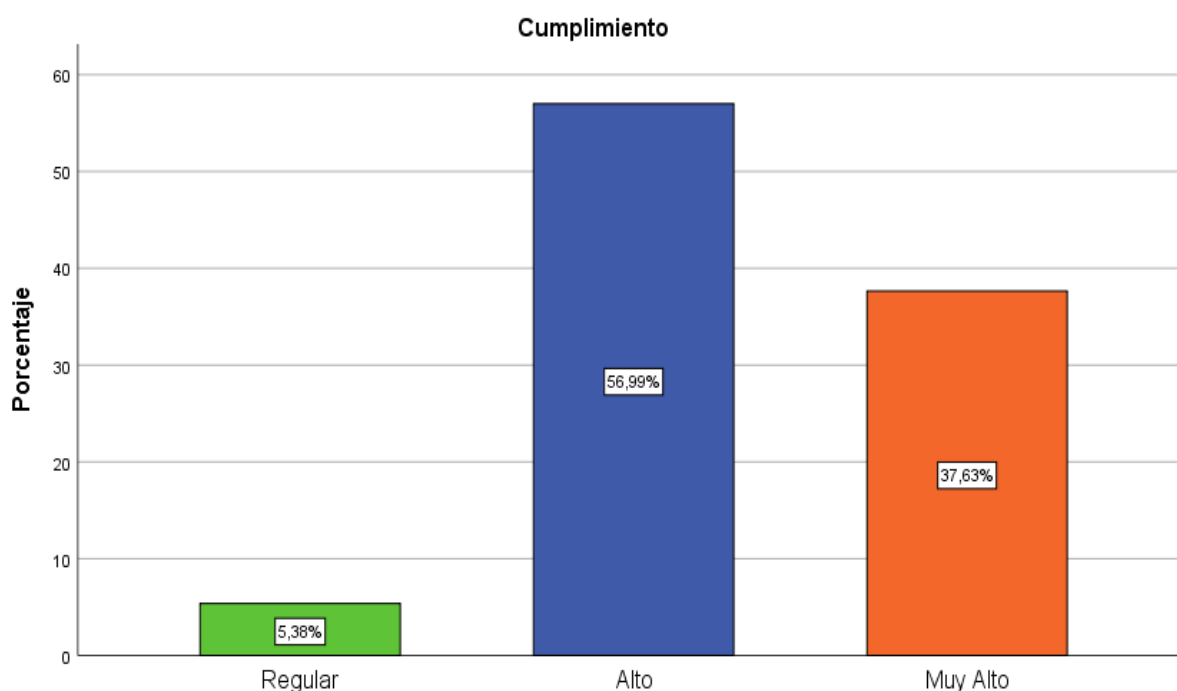


Figura 35. Datos agrupados de la dimensión cumplimiento después de la implementación.

Interpretación: En la figura 35, se observó que después de la implementación de la gestión de almacén, el mayor porcentaje de beneficiarios valoró como “Alto” el cumplimiento, representado por el 56,99% de los 93 encuestados, esto indicó que el cumplimiento de los productos entregados era el adecuado. Seguido de la categoría “Muy Alto” representado por el 37,63%, y finalmente el 5,38% valoró “Regular”.

Tabla 42. *Resultados de la dimensión cumplimiento antes y después de la implementación*

ESCALA	ANTES		DESPUÉS	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bajo	0	0,00%	0	0,00%
Bajo	1	1,10%	0	0,00%
Regular	65	69,90%	5	5,40%
Alto	27	27,00%	53	57,00%
Muy Alto	0	0,00%	35	37,60%
TOTAL	93	100,00%	93	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 42, se pudo observar que antes de la implementación de la gestión de almacén, el 69,90% de los usuarios valoró como “Regular” el cumplimiento, seguido del 27,00% de los usuarios que valoró como “Alto”; y después de la implementación de la gestión de almacén, el 57,00% de los usuarios valoró como “Alto” el cumplimiento, seguido del 37,60% de los usuarios que valoró como “Muy Alto”.

Calidad de servicio

La calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Programas Sociales, se da mediante la percepción inicial y final de los usuarios al momento del recojo de sus alimentos; por lo que para la obtención de los resultados con respecto a esta dimensión, se agruparon todas las preguntas que pertenecían a la dimensión calidad de servicio, dándoles una escalada de calificación muy bajo, bajo, regular, alto y muy alto; para obtener una mejor perspectiva sobre la calidad de servicio de los alimentos entregados a los beneficiarios.

Tabla 43. Datos agrupados de la dimensión calidad de servicio antes de la implementación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	14	15,1
Regular	47	50,5
Alto	30	32,3
Muy Alto	2	2,2
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia.

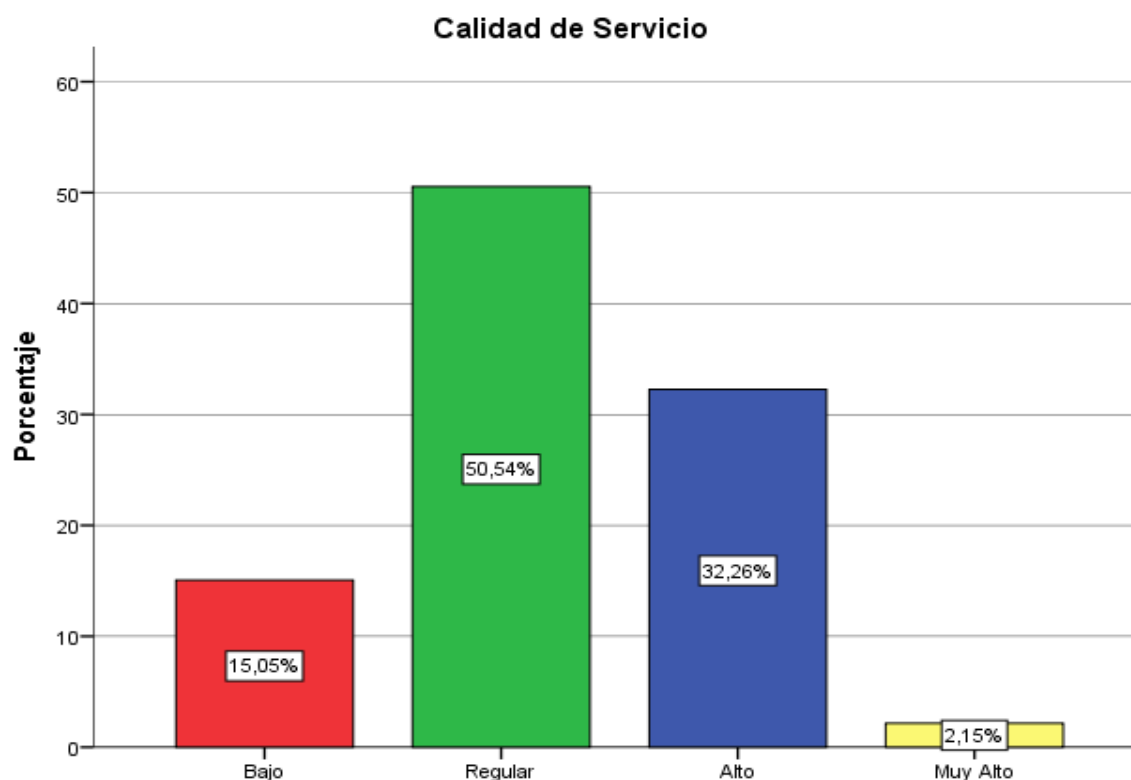


Figura 36. Datos agrupados de la dimensión calidad de servicio antes de la implementación.

Interpretación: En la figura 36, se observó que antes de la implementación de la gestión de almacén, el mayor porcentaje de beneficiarios valoró “Regular” la calidad de servicio, representado por el 50,54% de los 93 encuestados, esto indicó que la calidad de servicio brindada no era la adecuada. Seguido de la categoría “Alto” representado por el 32,26%, mientras que el 15,05% valoró “Bajo”, y finalmente el 2,15% valoró “Muy Alto”.

Tabla 44. Datos agrupados de la dimensión calidad de servicio después de la implementación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje válido
Regular	4	4,3
Alto	56	60,2
Muy Alto	33	35,5
Total	93	100,0

Fuente: Elaboración propia.

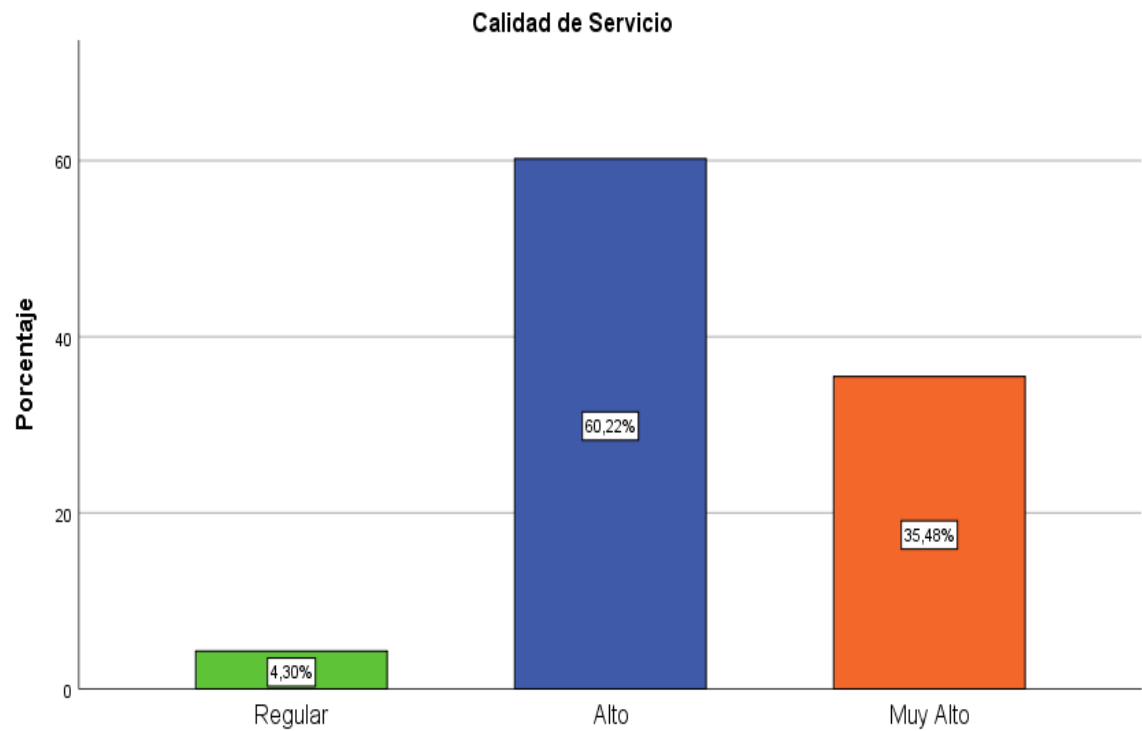


Figura 37. Datos agrupados de la dimensión calidad de servicio después de la implementación.

Interpretación: En la figura 37, se observó que después de la implementación de la gestión de almacén, el mayor porcentaje de beneficiarios valoró como “Alto” la calidad de servicio, representado por el 60,22% de los 93 encuestados, esto indicó que la calidad de servicio brindada era adecuada. Seguido de la categoría “Muy Alto” representado por el 35,48%, y finalmente el 4,30% valoró “Regular”.

Tabla 45. Resultados de la dimensión calidad de servicio antes y después de la implementación

ESCALA	ANTES		DESPUÉS	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bajo	0	0,00%	0	0,00%
Bajo	14	15,10%	0	0,00%
Regular	47	50,50%	4	4,30%
Alto	30	32,30%	56	60,20%
Muy Alto	2	2,20%	33	35,50%
TOTAL	93	100,00%	93	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 45, se pudo observar que antes de la implementación de la gestión de almacén, el 50,50% de los usuarios valoró como “Regular” la calidad de servicio, seguido del 32,30% de los usuarios que valoró como “Alto”; y después de la implementación de la gestión de almacén, el 60,20% de los usuarios valoró como “Alto” el cumplimiento, seguido del 35,50% de los usuarios que valoró como “Muy Alto”.

Tabla 46. Resumen de los resultados de las dimensiones de la gestión de almacén antes y después de la implementación

DIMENSIÓN	ANTES	DESPUÉS	DIFERENCIA
	Porcentaje	Porcentaje	
Metodología 5's	21,00%	88,00%	67,00%
Almacenamiento	40,00%	75,00%	35,00%
Distribución	40,00%	90,00%	50,00%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 46, se evaluó la gestión de almacén antes y después de la implementación, mediante sus dimensiones; donde la primera fue, la implementación de la herramienta de mejora (Metodología de las 5's), el cual tuvo un incremento del 67,00%, el proceso de almacenamiento un 35,00% y el proceso de distribución un 50,00%.

Anexo 24. Datos del Programa Vaso de Leche (PVL) antes de la implementación

Comités de Vaso de Leche	Nº de Beneficiarios	Fecha programada de entrega	Fecha distribuida	Cantidad programada a entregar bolsas avena/tarros leche		Total de productos programados a entregar	Cantidad distribuida bolsas avena/tarros leche		Total de productos entregados	Estado de la ración entregada		
										Bueno	Regular	Malo
SAN JORGE	28	17/04/2019	24/10/2019	28	224	252	24	222	246	237	5	4
SEÑOR DE PUMACAYÁN	19	17/04/2019	17/04/2019	19	152	171	15	152	167	157	4	6
SEÑOR DE MAYO	20	17/04/2019	24/10/2019	20	160	180	20	160	180	164	8	8
SAN FRANCISCO DE YARCASH	13	17/04/2019	17/04/2019	13	104	117	11	104	115	115	0	0
TERESA DE CALCUTA	12	17/04/2019	24/10/2019	12	96	108	9	95	104	97	4	3
ÁNGEL DE LA GUARDA	21	17/04/2019	17/04/2019	21	168	189	17	160	177	166	7	4
RIVERAS DE MALENCÓN SUR - SAGRADA FAMILA	12	17/04/2019	24/10/2019	12	96	108	12	96	108	88	4	16
BRISAS DEL RÍO SANTA	26	17/04/2019	17/04/2019	26	208	234	21	203	224	208	14	2
RÍO SECO	16	17/04/2019	17/04/2019	16	128	144	16	125	141	129	3	9
DIOS ES AMOR	16	17/04/2019	24/10/2019	16	128	144	12	123	135	127	7	1
VILLASOL	14	17/04/2019	24/10/2019	14	112	126	14	111	125	80	45	0

SARITA COLONIA	36	17/04/2019	24/10/2019	36	288	324	33	280	313	300	8	5
13 DE DICIEMBRE	18	17/04/2019	17/04/2019	18	144	162	18	144	162	129	8	25
SEÑOR DE LOS MILAGROS	15	17/04/2019	24/10/2019	15	120	135	15	120	135	130	2	3
VIRGEN DE HUATA I	13	17/04/2019	17/04/2019	13	104	117	9	104	113	101	8	4
VIRGEN DE LUORDES	16	17/04/2019	17/04/2019	16	128	144	14	125	139	109	7	23
SAN SANTIAGO	29	18/04/2019	18/04/2019	29	232	261	25	227	252	240	11	1
SAN ANTONIO	21	18/04/2019	25/10/2019	21	168	189	19	165	184	167	12	5
SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS	21	18/04/2019	25/10/2019	21	168	189	20	168	188	188	0	0
LAS MAGNOLIAS	31	18/04/2019	18/04/2019	31	248	279	31	248	279	264	10	5
VIRGEN DE LAS MERCEDES	21	18/04/2019	18/04/2019	21	168	189	20	164	184	153	16	15
28 DE JULIO	13	18/04/2019	25/10/2019	13	104	117	11	99	110	78	16	16
VIRGEN DE LA MERCEDES II	38	18/04/2019	18/04/2019	38	304	342	36	300	336	313	15	8
SOL NACIENTE DE CHALLHUA	15	18/04/2019	24/10/2019	15	120	135	12	118	130	116	1	13
VIRGEN DE LA PUERTA	34	18/04/2019	18/04/2019	34	272	306	29	267	296	255	32	9
MIRADOR	16	18/04/2019	18/04/2019	16	128	144	14	125	139	121	2	16
BELLA DURMIENTE	22	18/04/2019	25/10/2019	22	176	198	18	171	189	189	0	0
LA PRADERA	18	18/04/2019	25/10/2019	16	144	160	15	140	155	146	0	9

SAN ISIDRO	12	18/04/2019	18/04/2019	16	96	112	12	96	108	64	2	42
LAS MARGARITAS	25	19/04/2019	19/04/2019	25	200	225	24	200	224	211	0	13
VIRGEN DE LA CANDELARIA	22	19/04/2019	26/10/2019	22	176	198	19	176	195	181	0	14
VISTA ALEGRE	14	19/04/2019	19/04/2019	14	112	126	12	110	122	77	45	0
HUANCHUCUPAMPA	16	19/04/2019	19/04/2019	16	128	144	13	122	135	119	2	14
SAN RAFAEL DE QUECAP	14	19/04/2019	26/10/2019	14	112	126	10	111	121	99	0	22
TUMANSHANSHA	18	19/04/2019	19/04/2019	18	144	162	13	142	155	118	32	5
VIRGEN DE LORETO	17	19/04/2019	19/04/2019	17	136	153	14	135	149	149	0	0
SANTA CRUZ	25	19/04/2019	26/10/2019	25	200	225	25	195	220	197	10	13
HUAMARIN BAJO	17	19/04/2019	19/04/2019	17	136	153	14	136	150	145	4	1
VIRGEN DE CARMEN DE CHAMANAYOC	22	19/04/2019	26/10/2019	22	176	198	22	172	194	178	0	16
TUNYA COLLYUR	17	19/04/2019	19/04/2019	17	136	153	17	136	153	138	5	10
CASHACANCHA COYLLUR	24	20/04/2019	20/04/2019	24	192	216	24	188	212	202	10	0
ESTRELLITAS DE NUEVA FLORIDA	19	20/04/2019	20/04/2019	19	152	171	19	152	171	171	0	0
JAUNA HUARUPAMPA	17	20/04/2019	25/10/2019	17	136	153	17	130	147	97	32	18
MANZANA COYLLUR	16	20/04/2019	20/04/2019	16	128	144	14	124	138	127	5	6
VILLA PROGRESO	18	20/04/2019	25/10/2019	18	144	162	16	140	156	141	9	6

CENTRAL HUALLCOR	14	20/04/2019	25/10/2019	14	112	126	11	110	121	82	21	18
SANTA CRUZ YANACOSHCA	10	20/04/2019	20/04/2019	10	80	90	7	80	87	75	7	5
PARIAC	11	20/04/2019	20/04/2019	11	88	99	11	88	99	87	8	4
VIRGEN DE FÁTIMA TUNAS PAMPA	17	20/04/2019	25/10/2019	17	136	153	17	131	148	148	0	0
MACASHCA CENTRAL	21	20/04/2019	20/04/2019	21	168	189	17	162	179	160	7	12
MARAVILLA I MACASHCA	29	20/04/2019	25/10/2019	29	232	261	25	229	254	211	32	11
PURUSH MACASHCA	25	20/04/2019	20/04/2019	25	200	225	25	197	222	213	8	1
JANCU	21	20/04/2019	20/04/2019	21	168	189	16	163	179	153	22	4
SANTA ANA DE COYLLUR	15	21/04/2019	26/10/2019	15	120	135	13	116	129	98	20	11
ICHOCA	24	21/04/2019	21/04/2019	24	192	216	23	192	215	203	9	3
PAQUISHCA	8	21/04/2019	21/04/2019	8	64	72	8	64	72	72	0	0
JAUNA CENTRAL	19	21/04/2019	21/04/2019	19	152	171	17	149	166	130	33	3
BELLA PAMPA BAJA	16	21/04/2019	26/10/2019	16	128	144	16	125	141	123	6	12
CASHACANCHA CUTACANCHA	12	21/04/2019	21/04/2019	12	96	108	12	94	106	106	0	0
IMACULADA CONCEPCIÓN DE HUALLCOR	32	21/04/2019	26/10/2019	32	256	288	29	254	283	226	45	12
PACHUYACU	15	21/04/2019	21/04/2019	15	120	135	14	116	130	113	5	12

LAS RETAMAS	19	21/04/2019	26/10/2019	19	152	171	14	148	162	162	0	0
MARAVILLA II MACASHCA	11	21/04/2019	21/04/2019	11	88	99	11	85	96	85	6	5
PIEDRAS AZULES	15	21/04/2019	26/10/2019	15	120	135	13	119	132	126	5	1
QUEROPAMPA	13	21/04/2019	21/04/2019	13	104	117	11	104	115	92	4	19
HUAMARÍN ALTO	18	21/04/2019	21/04/2019	18	144	162	16	140	156	156	0	0
TOTAL		66				11270			10968	9802	643	523

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 25. Datos del Programa Vaso de Leche (PVL) después de la implementación

Comités de Vaso de Leche	N° de Beneficiarios	Fecha programada de entrega	Fecha distribuida	Cantidad programada a entregar bolsas avena/tarros leche		Total de productos programados a entregar	Cantidad distribuida bolsas avena/tarros leche		Total de productos entregados	Estado de la ración entregada		
										Bueno	Regular	Malo
SAN JORGE	28	21/10/2019	21/10/2019	28	224	252	28	224	252	251	1	0
SEÑOR DE PUMACAYÁN	19	21/10/2019	21/10/2019	19	152	171	19	152	171	167	4	0
SEÑOR DE MAYO	20	21/10/2019	21/10/2019	20	160	180	20	160	180	178	0	2
SAN FRANCISCO DE YARCASH	13	21/10/2019	21/10/2019	13	104	117	13	104	117	110	7	0
TERESA DE CALCUTA	12	21/10/2019	21/10/2019	12	96	108	10	84	94	93	0	1
ÁNGEL DE LA GUARDA	21	21/10/2019	28/10/2019	21	168	189	21	168	189	189	0	0
RIVERAS DE MALENCÓN SUR - SAGRADA FAMILA	12	21/10/2019	21/10/2019	12	96	108	12	96	108	104	4	0
BRISAS DEL RÍO SANTA	26	21/10/2019	21/10/2019	26	208	234	26	208	234	232	0	2
RÍO SECO	16	21/10/2019	21/10/2019	16	128	144	16	128	144	141	3	0
DIOS ES AMOR	16	21/10/2019	21/10/2019	16	128	144	16	128	144	136	7	1
VILLASOL	14	21/10/2019	21/10/2019	14	112	126	10	112	122	122	0	0

SARITA COLONIA	36	21/10/2019	21/10/2019	36	288	324	36	256	292	279	8	5
13 DE DICIEMBRE	18	21/10/2019	21/10/2019	18	144	162	18	144	162	154	8	0
SEÑOR DE LOS MILAGROS	15	22/10/2019	22/10/2019	15	120	135	15	120	135	130	2	3
VIRGEN DE HUATA I	13	22/10/2019	22/10/2019	13	104	117	13	104	117	109	8	0
VIRGEN DE LUORDES	16	22/10/2019	22/10/2019	16	128	144	16	128	144	137	7	0
SAN SANTIAGO	29	22/10/2019	22/10/2019	29	232	261	29	232	261	261	0	0
SAN ANTONIO	21	22/10/2019	22/10/2019	21	168	189	20	168	188	188	0	0
SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS	21	22/10/2019	22/10/2019	21	168	189	21	168	189	189	0	0
LAS MAGNOLIAS	31	22/10/2019	22/10/2019	31	248	279	31	248	279	274	5	0
VIRGEN DE LAS MERCEDES	21	22/10/2019	22/10/2019	21	168	189	21	160	181	181	0	0
28 DE JULIO	13	22/10/2019	22/10/2019	13	104	117	13	104	117	117	0	0
VIRGEN DE LA MERCEDES II	38	22/10/2019	22/10/2019	38	304	342	39	304	343	343	0	0
SOL NACIENTE DE CHALLHUA	15	22/10/2019	22/10/2019	15	120	135	15	120	135	134	1	0
VIRGEN DE LA PUERTA	34	22/10/2019	22/10/2019	34	272	306	34	272	306	304	0	2
MIRADOR	16	22/10/2019	22/10/2019	16	128	144	16	128	144	142	2	0
BELLA DURMIENTE	22	23/10/2019	23/10/2019	22	176	198	22	172	194	194	0	0
LA PRADERA	18	23/10/2019	23/10/2019	18	144	162	18	144	162	162	0	0

SAN ISIDRO	12	23/10/2019	23/10/2019	12	96	108	12	96	108	106	2	0
LAS MARGARITAS	25	23/10/2019	23/10/2019	25	200	225	25	200	225	225	0	0
VIRGEN DE LA CANDELARIA	22	23/10/2019	28/10/2019	22	176	198	22	176	198	198	0	0
VISTA ALEGRE	14	23/10/2019	23/10/2019	14	112	126	14	112	126	126	0	0
HUANCHUCUPAMPA	16	23/10/2019	23/10/2019	16	128	144	16	128	144	142	2	0
SAN RAFAEL DE QUECAP	14	23/10/2019	28/10/2019	14	112	126	14	112	126	126	0	0
TUMANSHANSHA	18	23/10/2019	23/10/2019	18	144	162	18	144	162	160	0	2
VIRGEN DE LORETO	17	23/10/2019	23/10/2019	17	136	153	17	136	153	153	0	0
SANTA CRUZ	25	23/10/2019	23/10/2019	25	200	225	20	200	220	220	0	0
HUAMARIN BAJO	17	23/10/2019	23/10/2019	17	136	153	17	136	153	152	0	1
VIRGEN DE CARMEN DE CHAMANAYOC	22	23/10/2019	23/10/2019	22	176	198	22	176	198	198	0	0
TUNYA COLLYUR	17	24/10/2019	24/10/2019	17	136	153	17	136	153	148	5	0
CASHACANCHA COYLLUR	24	24/10/2019	24/10/2019	24	192	216	24	192	216	216	0	0
ESTRELLITAS DE NUEVA FLORIDA	19	24/10/2019	24/10/2019	19	152	171	19	152	171	171	0	0
JAUNA HUARUPAMPA	17	24/10/2019	24/10/2019	17	136	153	17	136	153	153	0	0
MANZANA COYLLUR	16	24/10/2019	24/10/2019	16	128	144	16	128	144	144	0	0
VILLA PROGRESO	18	24/10/2019	24/10/2019	18	144	162	18	138	156	147	9	0

CENTRAL HUALLCOR	14	24/10/2019	24/10/2019	14	112	126	14	112	126	126	0	0
SANTA CRUZ YANACOSHCA	10	24/10/2019	24/10/2019	10	80	90	10	80	90	81	7	2
PARIAC	11	24/10/2019	24/10/2019	11	88	99	11	88	99	89	8	2
VIRGEN DE FÁTIMA TUNAS PAMPA	17	24/10/2019	28/10/2019	17	136	153	17	136	153	153	0	0
MACASHCA CENTRAL	21	24/10/2019	24/10/2019	21	168	189	21	168	189	182	7	0
MARAVILLA I MACASHCA	29	24/10/2019	24/10/2019	29	232	261	29	232	261	261	0	0
PURUSH MACASHCA	25	24/10/2019	24/10/2019	25	200	225	25	200	225	216	8	1
JANCU	21	25/10/2019	25/10/2019	21	168	189	21	168	189	189	0	0
SANTA ANA DE COYLLUR	15	25/10/2019	25/10/2019	15	120	135	14	120	134	134	0	0
ICHOCA	24	25/10/2019	25/10/2019	24	192	216	24	192	216	204	9	3
PAQUISHCA	8	25/10/2019	25/10/2019	8	64	72	8	64	72	72	0	0
JAUNA CENTRAL	19	25/10/2019	25/10/2019	19	152	171	19	152	171	171	0	0
BELLA PAMPA BAJA	16	25/10/2019	25/10/2019	16	128	144	16	128	144	144	0	0
CASHACANCHA CUTACANCHA	12	25/10/2019	25/10/2019	12	96	108	12	96	108	108	0	0
IMACULADA CONCEPCIÓN DE HUALLCOR	32	25/10/2019	25/10/2019	32	256	288	32	256	288	288	0	0
PACHUYACU	15	25/10/2019	25/10/2019	15	120	135	15	120	135	130	5	0
LAS RETAMAS	19	25/10/2019	28/10/2019	19	152	171	19	152	171	171	0	0

MARAVILLA II MACASHCA	11	25/10/2019	25/10/2019	11	88	99	11	88	99	99	0	0
PIEDRAS AZULES	15	25/10/2019	25/10/2019	15	120	135	15	120	135	129	5	1
QUEROPAMPA	13	25/10/2019	25/10/2019	13	104	117	13	104	117	117	0	0
HUAMARÍN ALTO	18	25/10/2019	25/10/2019	18	144	162	18	140	158	158	0	0
TOTAL		66				11268			11190	11028	134	28

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 26. Datos del Programa Complementación Alimentaria (PCA) antes de la implementación

Comedores Populares	N° de Beneficiarios	Fecha programada de entrega	Fecha distribuida	Cantidad programada a entregar sacos legumbres/latas conservas/cajas aceite/sacos harinas/sacos azúcar					Total de productos programados a entregar	Cantidad distribuida sacos legumbres/cajas conservas/cajas aceite/sacos harinas/sacos azúcar					Total de productos entregados	Estado de la ración entregada		
																Bueno	Regular	Malo
SEÑOR DE LA SOLEDAD	50	29/04/2019	29/04/2019	19	240	8	1	5	273	15	240	8	0	4	267	267	0	0
CASA DON BOSCO	50	29/04/2019	06/05/2019	19	240	8	1	5	273	17	216	7	0	3	243	223	18	2
FRAY ALONSO SÁNCHEZ	55	29/04/2019	29/04/2019	21	264	9	1	6	300	19	240	6	1	5	271	271	0	0
HIJOS DE MARÍA	70	29/04/2019	06/05/2019	27	336	11	1	7	382	25	312	7	1	6	351	330	9	12
JUAN PABLO SEGUNDO	53	29/04/2019	29/04/2019	20	254	8	1	5	289	18	254	6	1	5	285	226	5	54
SANTA ROSA	50	29/04/2019	06/05/2019	19	240	8	1	5	273	17	192	6	1	3	219	217	2	0
SAN ISIDRO DE AUQUI - JOSÉ OLAYA	50	29/04/2019	29/04/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	7	1	4	271	214	1	56
SAN JOSÉ OBRERO	50	29/04/2019	06/05/2019	19	240	8	1	5	273	17	168	8	1	4	198	120	54	24
SANTA ROSA DE LIMA	50	29/04/2019	29/04/2019	19	240	8	1	5	273	19	216	8	1	3	247	182	0	65
SECTOR SANTA CRUZ	50	29/04/2019	29/04/2019	19	240	8	1	5	273	17	168	5	0	5	195	127	23	45
SAN MARTÍN DE PORRAS	50	29/04/2019	06/05/2019	19	240	8	1	5	273	15	216	6	1	5	243	199	2	42
SANTA ANA - COYLLUR	50	29/04/2019	06/05/2019	19	240	8	1	5	273	17	192	8	1	3	221	221	0	0

SAN CALLETANO	49	29/04/2019	29/04/2019	19	235	8	1	5	268	17	187	8	0	4	216	193	21	2
SANTA MARÍA	50	29/04/2019	06/05/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	5	1	4	269	224	0	45
VIRGEN SELENITA	50	30/04/2019	30/04/2019	19	240	8	1	5	273	19	216	6	0	4	245	193	4	48
VIRGEN FÁTIMA	50	30/04/2019	07/05/2019	19	240	8	1	5	273	17	216	7	1	5	246	220	22	4
VIRGEN LORETA	50	30/04/2019	30/04/2019	19	240	8	1	5	273	15	240	8	0	3	266	236	4	26
VIRGEN DE LOURDES	50	30/04/2019	30/04/2019	19	240	8	1	5	273	17	216	7	1	4	245	245	0	0
SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS - PURUSH	50	30/04/2019	07/05/2019	19	240	8	1	5	273	19	168	7	0	4	198	149	25	24
SAN AGUSTÍN	50	30/04/2019	30/04/2019	19	240	8	1	5	273	17	240	7	1	5	270	265	5	0
LOS ÁNGELES	50	30/04/2019	30/04/2019	19	240	8	1	5	273	17	240	6	0	5	268	188	32	48
SANTA ROSA	50	30/04/2019	07/05/2019	19	240	8	1	5	273	15	192	7	0	3	217	206	6	5
CENFORD	50	30/04/2019	07/05/2019	19	240	8	1	5	273	17	192	8	1	4	222	149	6	67
SANTA ANA - BENEFICIENCIA PÚBLICA	50	30/04/2019	07/05/2019	19	240	8	1	5	273	19	192	8	1	4	224	212	0	12
EMAUS	70	30/04/2019	30/04/2019	27	336	11	1	7	382	25	312	9	0	6	352	332	5	15
MADRE TERESA DE CAMERA	70	30/04/2019	07/05/2019	27	336	11	1	7	382	25	312	10	1	7	355	334	21	0
MADRE TERESA DE CALCUTA	50	30/04/2019	07/05/2019	19	240	8	1	5	273	19	216	7	1	5	248	236	4	8

SAGRADA FAMILIA - QUINUACocha	50	30/04/2019	07/05/2019	19	240	8	1	5	273	17	216	8	1	5	247	155	14	78
SANTA FE	50	30/04/2019	30/04/2019	19	240	8	1	5	273	15	168	8	0	5	196	181	8	7
SANTA ROSA DE LIMA	50	30/04/2019	30/04/2019	19	240	8	1	5	273	17	216	6	0	4	243	243	0	0
SAN AGUSTÍN	50	30/04/2019	07/05/2019	19	240	8	1	5	273	19	216	6	1	5	247	233	8	6
SANTIAGO ANTUNES DE MAYOLO	50	30/04/2019	07/05/2019	19	240	8	1	5	273	17	216	7	0	4	244	182	53	9
SAN MARTÍN DE PORRAS	50	30/04/2019	30/04/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	7	1	4	271	271	0	0
VIRGEN DE FÁTIMA	62	01/05/2019	08/05/2019	24	298	10	1	6	339	22	250	9	0	5	285	243	34	8
VIRGEN DE LAS MERCEDES	50	01/05/2019	08/05/2019	19	240	8	1	5	273	19	192	7	1	4	223	211	5	7
VIRGEN DEL ROSARIO	50	01/05/2019	01/05/2019	19	240	8	1	5	273	17	192	8	0	4	221	216	1	4
SAN ISIDRO	50	01/05/2019	01/05/2019	19	240	8	1	5	273	15	216	7	1	4	243	218	2	23
24 DE JUNIO	50	01/05/2019	01/05/2019	19	240	8	1	5	273	19	216	8	0	4	247	173	64	10
I. S. TECNOLÓGICO	70	01/05/2019	08/05/2019	27	336	11	1	7	382	25	312	10	1	5	353	353	0	0
I. S. PEDAGÓGICO	50	01/05/2019	01/05/2019	19	240	8	1	5	273	17	240	7	1	4	269	256	3	10
UNASAM	85	01/05/2019	08/05/2019	32	408	14	2	9	464	30	384	10	1	5	430	382	37	11
VIRGEN DE ASUNCIÓN - OLLEROS	50	01/05/2019	01/05/2019	19	240	8	1	5	273	17	216	7	1	4	245	198	2	45
NUEVO PROGRESO	50	01/05/2019	08/05/2019	19	240	8	1	5	273	17	168	7	0	4	196	196	0	0

VIRGEN DEL CARMEN - TARICÁ	50	01/05/2019	08/05/2019	19	240	8	1	5	273	15	216	7	0	4	242	219	15	8
VIRGEN DE LAS MERCEDES - TARICÁ	50	01/05/2019	01/05/2019	19	240	8	1	5	273	17	192	8	1	4	222	211	4	7
FLOR DE LOS ANDES	50	01/05/2019	08/05/2019	19	240	8	1	5	273	19	216	8	0	4	247	223	15	9
SAN JOSÉ - JANGAS	50	01/05/2019	08/05/2019	19	240	8	1	5	273	17	216	8	1	4	246	173	65	8
VIRGEN DE LAS MERCEDES - JANGAS	50	02/05/2019	09/05/2019	19	240	8	1	5	273	17	216	6	1	4	244	169	10	65
PRNOEJA	50	02/05/2019	02/05/2019	19	240	8	1	5	273	15	168	7	1	4	195	174	10	11
SAN FRANCISCO DE ASIS - PARIACOTO	50	02/05/2019	09/05/2019	19	240	8	1	5	273	19	216	8	0	4	247	224	11	12
VIRGEN DE NATIVIDAD	50	02/05/2019	02/05/2019	19	240	8	1	5	273	15	216	6	0	4	241	241	0	0
ROSA MERINO	46	02/05/2019	02/05/2019	17	221	7	1	5	251	17	197	6	1	4	225	166	11	48
VIRGEN DEL PERPETUO SOCORRO	50	02/05/2019	09/05/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	7	0	5	271	254	6	11
NUEVA GENERACIÓN	50	02/05/2019	09/05/2019	19	240	8	1	5	273	15	192	7	1	5	220	163	12	45
SEÑOR DE LOS MILAGROS	50	02/05/2019	02/05/2019	19	240	8	1	5	273	17	192	7	1	3	220	170	5	45
ALDEA INFANTIL SEÑOR DE LA SOLEDAD	50	02/05/2019	09/05/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	3	271	257	10	4
TOTAL		56							15998						14101	12332	674	1095

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 27. Datos del Programa Complementación Alimentaria (PCA) después de la implementación

Comedores Populares	N° de Beneficiarios	Fecha programada de entrega	Fecha distribuida	Cantidad programada a entregar sacos legumbres/latas conservas/cajas aceite/sacos harinas/sacos azúcar					Total de productos programados a entregar	Cantidad distribuida sacos legumbres/cajas conservas/cajas aceite/sacos harinas/sacos azúcar					Total de productos entregados	Estado de la ración entregada		
																Bueno	Regular	Malo
SEÑOR DE LA SOLEDAD	50	04/11/2019	04/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
CASA DON BOSCO	50	04/11/2019	04/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	270	2	1
FRAY ALONSO SÁNCHEZ	55	04/11/2019	04/11/2019	21	264	9	1	6	300	21	264	9	1	6	300	300	0	0
HIJOS DE MARÍA	70	04/11/2019	11/11/2019	27	336	11	1	7	382	27	336	11	1	7	382	373	9	0
JUAN PABLO SEGUNDO	53	04/11/2019	04/11/2019	20	254	8	1	5	289	19	248	8	1	4	281	276	5	0
SANTA ROSA	50	04/11/2019	04/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
SAN ISIDRO DE AUQUI - JOSÉ OLAYA	50	04/11/2019	04/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	272	1	0
SAN JOSÉ OBRERO	50	04/11/2019	04/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
SANTA ROSA DE LIMA	50	04/11/2019	04/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
SECTOR SANTA CRUZ	50	04/11/2019	04/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
SAN MARTÍN DE PORRAS	50	04/11/2019	04/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	271	2	0
SANTA ANA - COYLLUR	50	05/11/2019	05/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
SAN CALLETANO	49	05/11/2019	05/11/2019	19	235	8	1	5	268	17	222	7	1	4	251	249	0	2


SANTA MARÍA	50	05/11/2019	05/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
VIRGEN SELENITA	50	05/11/2019	05/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
VIRGEN FÁTIMA	50	05/11/2019	05/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
VIRGEN LORETA	50	05/11/2019	11/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	269	4	0
VIRGEN DE LOURDES	50	05/11/2019	05/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS - PURUSH	50	05/11/2019	05/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
SAN AGUSTÍN	50	05/11/2019	05/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	268	5	0
LOS ÁNGELES	50	05/11/2019	05/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
SANTA ROSA	50	05/11/2019	05/11/2019	19	240	8	1	5	273	18	240	8	1	5	272	266	6	0
CENFORD	50	06/11/2019	06/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	234	8	1	4	266	266	0	0
SANTA ANA - BENEFICIENCIA PÚBLICA	50	06/11/2019	06/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
EMAUS	70	06/11/2019	06/11/2019	27	336	11	1	7	382	27	336	11	1	7	382	376	5	1
MADRE TERESA DE CAMERA	70	06/11/2019	06/11/2019	27	336	11	1	7	382	27	336	11	1	7	382	382	0	0
MADRE TERESA DE CALCUTA	50	06/11/2019	06/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	269	4	0
SAGRADA FAMILIA - QUINUACUCHA	50	06/11/2019	06/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0

SANTA FE	50	06/11/2019	06/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
SANTA ROSA DE LIMA	50	06/11/2019	11/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
SAN AGUSTÍN	50	06/11/2019	06/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
SANTIAGO ANTUNES DE MAYOLO	50	06/11/2019	06/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
SAN MARTÍN DE PORRAS	50	06/11/2019	06/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	272	0	1
VIRGEN DE FÁTIMA	62	07/11/2019	07/11/2019	24	298	10	1	6	339	22	298	10	1	6	337	337	0	0
VIRGEN DE LAS MERCEDES	50	07/11/2019	07/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
VIRGEN DEL ROSARIO	50	07/11/2019	07/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	268	1	4
SAN ISIDRO	50	07/11/2019	07/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	232	8	1	5	265	265	0	0
24 DE JUNIO	50	07/11/2019	07/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
I. S. TECNOLÓGICO	70	07/11/2019	07/11/2019	27	336	11	1	7	382	27	336	10	1	6	380	380	0	0
I. S. PEDAGÓGICO	50	07/11/2019	07/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	270	3	0
UNASAM	85	07/11/2019	07/11/2019	32	408	14	2	9	464	32	408	14	2	9	464	464	0	0
VIRGEN DE ASUNCIÓN - OLLEROS	50	07/11/2019	07/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	271	2	0
NUEVO PROGRESO	50	07/11/2019	07/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
VIRGEN DEL CARMEN - TARICÁ	50	07/11/2019	07/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0

VIRGEN DE LAS MERCEDES - TARICÁ	50	08/11/2019	08/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	268	4	1
FLOR DE LOS ANDES	50	08/11/2019	08/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
SAN JOSÉ - JANGAS	50	08/11/2019	08/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	272	0	1
VIRGEN DE LAS MERCEDES - JANGAS	50	08/11/2019	08/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
PRONOEJA	50	08/11/2019	08/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	271	0	2
SAN FRANCISCO DE ASIS - PARIACOTO	50	08/11/2019	08/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
VIRGEN DE NATIVIDAD	50	08/11/2019	08/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	273	0	0
ROSA MERINO	46	08/11/2019	08/11/2019	17	221	7	1	5	251	17	221	7	1	5	251	251	0	0
VIRGEN DEL PERPETUO SOCORRO	50	08/11/2019	08/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	267	6	0
NUEVA GENERACIÓN	50	08/11/2019	08/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	272	0	1
SEÑOR DE LOS MILAGROS	50	08/11/2019	08/11/2019	19	240	8	1	5	273	17	234	7	1	4	263	263	0	0
ALDEA INFANTIL SEÑOR DE LA SOLEDAD	50	08/11/2019	11/11/2019	19	240	8	1	5	273	19	240	8	1	5	273	270	0	3
TOTAL		56							15998						15943	15867	59	17


Fuente: Elaboración propia.

Anexo 28. Registro de quejas antes de la implementación

CUADRO DE RESUMEN POR MESES DE QUEJAS DEL PERIODO JULIO 2018 - ABRIL 2019													
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ													
Sub-Gerencia de Programas Sociales													
Programa Social	Detalle de la Queja	Jul.	Agos.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	TOTAL	
PVL	Ración incompleta	3	4	0	6	2	4	1	0	3	1	24	
	Empaques o tarros en mal estado	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	16	
	Productos o alimentos en mal estado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Bichos dentro del empaque	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	
PCA	Ración incompleta	1	2	1	2	3	2	2	0	2	1	16	
	Empaques o tarros en mal estado	1	1	1	2	1	4	2	3	0	0	15	
	Productos o alimentos en mal estado	1	2	0	1	0	1	0	0	0	1	6	
	Bichos dentro del empaque	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	
									Quejas Totales			81	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 29. Registro de quejas después de la implementación

CUADRO DE RESUMEN POR MESES DE QUEJAS DEL PERIODO SETIEMBRE 2019 - NOVIEMBRE 2019						
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ						
Sub-Gerencia de Programas Sociales						
Programa Social	Detalle de la Queja	Sep.	Oct.	Nov.	TOTAL	
PVL	Ración incompleta	0	1	1	2	
	Empaques o tarros en mal estado	0	0	1	1	
	Productos o alimentos en mal estado	0	0	0	0	
	Bichos dentro del empaque	0	0	0	0	
PCA	Ración incompleta	0	1	1	2	
	Empaques o tarros en mal estado	1	0	0	1	
	Productos o alimentos en mal estado	0	0	1	1	
	Bichos dentro del empaque	0	0	0	0	
					7	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 30. Fórmulas

Fórmula 1. Fórmulas de los pedidos entregados a tiempo y pedidos entregados completos.

$$PET = \frac{\text{Número entregas a tiempo en el periodo } x}{\text{Número total de entregas en el periodo } x} \times 100$$

$$PEC = \frac{\text{Número de productos entregados completos en el periodo } x}{\text{Número total de productos entregados en el periodo } x} \times 100$$

Fuente: Elaboración propia.